**RESTART: Reziliencia és képzés kkv-k számára**

Esettanulmány

**(3. projekteredmény - 3.1. és 3.2. feladat)**

|  |  |
| --- | --- |
| **Az esettanulmány szerzője:** | *IDP* |
| **Annak a modulnak a neve, amelyhez az esettanulmány tartozik:** | *Érzelmi intelligencia és jóllét az üzleti életben* |
| **Az esettanulmány címe:** | *Hogyan lendítette fel az érzelmi intelligencia az olasz kkv, az Il Ciliegio üzletmenetét?* |
| **Az esettanulmány leírása:** | *Az Il Ciliegio, egy olasz kis- és középvállalkozás, komoly kihívással nézett szembe kereskedelmi részlegénél. Az értékesítési csapat nehezen tudta teljesíteni a kitűzött célokat, és az egyik kulcsfontosságú értékesítési képviselő nem ismerte el az értékesítési vezető vezetését. A helyzet gyakori konfliktusokba torkollott, ami nemcsak a csapaton belül, hanem az ügyfelek előtt is feszültséget okozott. A vállalat vezetése által alkalmazott hagyományos megközelítés nem oldotta meg a problémát, és a helyzet hónapokig változatlan maradt.**Stratégiai tanácsadót és vezetőképzőt alkalmaztak, hogy a vállalat vezetősége és alkalmazottai számára érzelmi intelligencia (EI) tréninget szervezzen. A megközelítés olyan készségek fejlesztésére terjedt ki, mint az empatikus meghallgatás, az önismeret, az autonómia a coaching révén, a konfliktusmegoldást szolgáló team coaching és a csapatépítés a csapatmunka erősítése érdekében. Az eredmények lenyűgözőek voltak, és a vállalat jelentős javulást tapasztalt az értékesítési csapat teljesítményében, valamint a konfliktusok és a feszültségek csökkenését.**Azáltal, hogy az emberi erőforrás elveit az emberekkel kapcsolatos stratégiájukban alkalmazták, az Il Ciliegio képes volt leküzdeni a kihívásokat és javítani az általános üzleti teljesítményt. A vállalat vezetése megtanulta megérteni és kielégíteni alkalmazottai érzelmi szükségleteit, ami motiváltabb és termelékenyebb munkaerőt eredményezett. Ez a megközelítés világos példája annak, hogy az EI alkalmazása az üzleti menedzsmentben hogyan válhat a kkv-k hasznára és hogyan járulhat hozzá sikerükhöz.* |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| **Bővebb információ:** | *https://*[*www.leadershipmanagementmagazine.com/articoli/intelligenza-*](http://www.leadershipmanagementmagazine.com/articoli/intelligenza-) *emotiva-nelle-pmi-esempi-pratici-per-un-people-management- emotivamente-intelligente/* |
| **Az esettanulmány célcsoportja:** |  Mikro, kis- és középvállalkozások (KKV-k)  KKV-k munkavállalói Az EU szakképzési ökoszisztémája Vállalkozásokat támogató szervezetek |
| **ESCO kompetenciák és** készségek |
| * Transzverzális készségek és kompetenciák
	+ Szociális és érzelmi készségek
	+ Kritikus gondolkodás
	+ Analitikus gondolkodás
	+ Problémamegoldás
	+ Önmenedzsment
	+ Üzletvezetés
	+ Alkalmazkodóképesség
	+ Rugalmasság
	+ Kreativitás
	+ Hálózatépítés
	+ Kezdeményezés
	+ Rugalmasság
	+ Nyitottság
	+ A komplexitás megértése
	+ Együttműködés
	+ Empátia
	+ Innováció
	+ Vezetés
* Képességek
	+ Technológiai készségek
	+ Termékmarketing
	+ Digitális marketing
	+ Digitális készségek
	+ Kommunikáció
	+ Együttműködés
	+ Érzelmi intelligencia
* Tudás
	+ Üzletvezetés
	+ Online tanulás és képzés
	+ Reklám
	+ Felhőalapú számítástechnika
 |



* Nagy adatok
* E-kereskedelem
* Mesterséges intelligencia
* IoT
* Digitális írástudás
* Kiberbiztonság
* Adatbányászat és elemzés
* Fenntarthatóság
* Jóllét
* Éghajlatváltozás
* Közösségi média menedzsment