



Il candidato che piace

L'importanza delle *soft skills*
I Colloqui, la Visita all'Impresa,
l'Alternanza Scuola-Lavoro

Edizione 2017

Giugno 2018

kpmg.com/it





Indice

Hard Skills	4
I colloqui	4
Metodologia	4
Le Prove e i Risultati	5
• Word	5
• Excel risultati: calcolo	6
• Excel risultati: normalizzazione banca dati	7
• Fotocopie	8
• Telefonata	9
• Inglese	11
• Autovalutazione	12
• Valutazione finale da parte degli intervistatori	15
Commenti sul confronto dei risultati	16
Conclusioni	17
Soft Skills	18
• La Visita all'Impresa	18
• L'Alternanza Scuola-Lavoro (ASL)	22
Gli Obiettivi ed i Partner del progetto	23
Ringraziamenti	24
Appendice: Schede e modalità di esecuzione	25

Hard Skills

I colloqui

Il colloquio tradizionalmente è percepito come un momento di 'misurazione' delle capacità e delle conoscenze del candidato da parte dell'intervistatore. Il candidato deve dimostrare al potenziale nuovo datore di lavoro il valore del suo pacchetto di competenze, acquisite o tramite la formazione o tramite l'esperienza diretta sul campo.

Più questo pacchetto è consolidato, più è facile dimostrare le proprie capacità in un momento emotivamente esposto, all'incognita delle aspettative dell'intervistatore e dei parametri che saranno utilizzati per la valutazione. Non è sufficiente dire che conosci il pacchetto Office, o che sai usare il computer, se non sei in grado di dimostrarlo effettuando esercizi anche molto diversi da quelli proposti durante il percorso formativo.

Metodologia

Allievi

Il campione comprendeva 23 allievi (anni precedenti 2016: 18, 2015: 14, 2014: 23) del secondo anno del corso di 'Tecnico dei servizi di animazione turistico sportiva': 12 ragazzi e 11 ragazze di cui nessun maggiorenne (2016: 12, 2015: 1, 2014: 17) e 23 minorenni (2016: 6, 2015: 13, 2014: 6).

20 allievi erano di madrelingua italiana, 3 allievi erano di origine tunisina, marocchina e cinese.

Tutti gli intervistati avevano intenzione di proseguire con gli studi.

Intervistatori

21 volontari KPMG (2016: 14, 2015: 9, 2014: 18) si sono resi disponibili a svolgere le interviste.

Le ore di volontariato sono state retribuite da KPMG come volontariato d'impresa.

Impegno

Ciascun incontro è durato circa 2 ore.

Esercizi e Valutazioni

Le aree di prova (riportate nelle schede dell'Appendice) sono relative a:

- prova dell'utilizzo dell'applicativo **Word**: stesura di un breve testo descrittivo in italiano. Nel 2014 e 2015 il testo è stato prestampato. Per il 2016 e il 2017, per rendere la prova più efficace, il testo è stato copiato da un manoscritto redatto con alcuni errori da identificare e correggere. Sono stati utilizzati diversi testi.
- prova dell'utilizzo dell'applicativo **Excel**:
 - a. creazione di una tabella riassuntiva dei costi di un viaggio all'estero desunti da fatture e documentazione in lingua straniera; l'esercizio richiedeva un minimo di analisi per estrapolare i costi
 - b. una prova di normalizzazione di alcune righe di una banca dati anagrafica con errori e incoerenze nei dati
- prova delle **stampe** dei documenti predisposti e preparazione e **consegna** degli stessi presso il centro stampa di competenza per la riproduzione (fotocopiatura), seguendo la relativa procedura interna, e **ritiro** delle copie a distanza di tempo
- prova **telefonica**: richiesta di dati anagrafici alla segretaria di un'azienda per l'aggiornamento della banca dati e per permettere a KPMG di invitare una persona ad un seminario previsto in futuro (per questa prova si sono prestate le centraliniste KPMG)
- prova in lingua **inglese**: un minimo di tre domande poste a voce dall'intervistatore; più spesso una breve conversazione
- **autovalutazione** dell'allievo e concomitante **valutazione dell'intervistatore** sugli stessi aspetti comportamentali
- **valutazione complessiva** da parte dell'intervistatore di alcuni aspetti di base degli intervistati (puntualità, presentazione, comportamento, capacità comunicativa e di ascolto, autocritica, interesse al risultato, interattività, ecc. apprese durante lo svolgimento degli esercizi).

(I dati nei grafici sono esposti in percentuale)

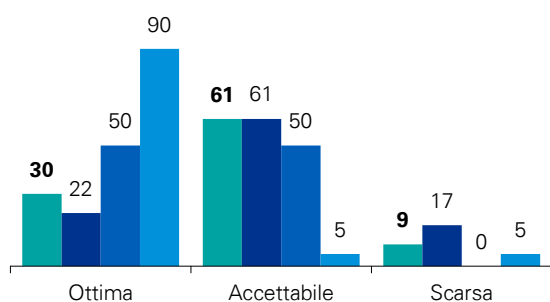
Le Prove e i Risultati

Word

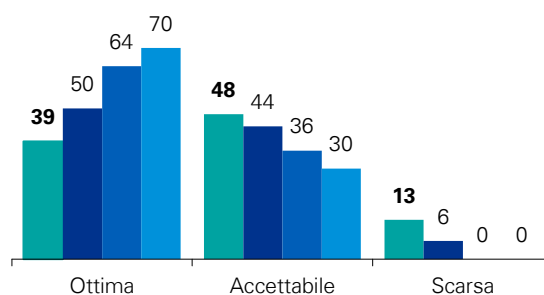
Risultati

■ 2017 ■ 2016 ■ 2015 ■ 2014

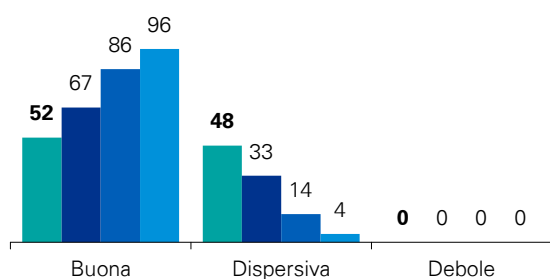
Conoscenza software



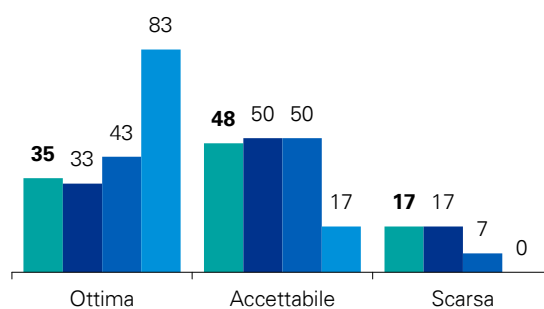
Conoscenza linguistica



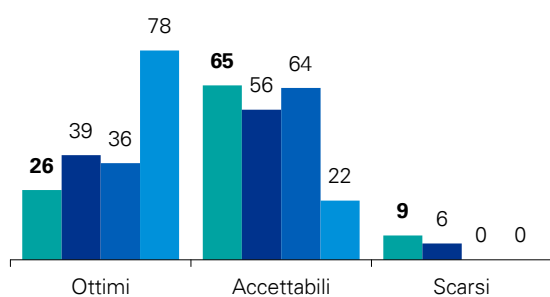
Concentrazione



Precisione



Tempi



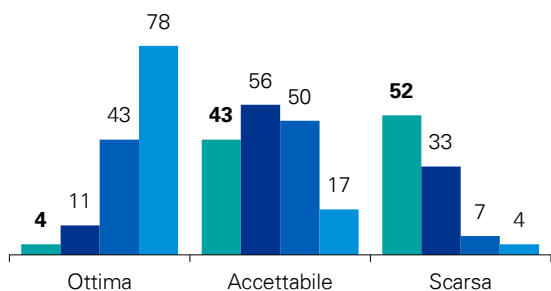
Fonte: elaborazione KPMG.

Excel

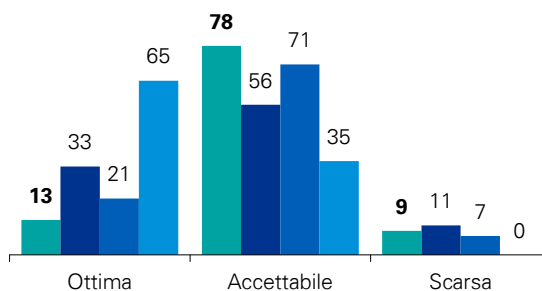
Risultati: calcolo

■ 2017 ■ 2016 ■ 2015 ■ 2014

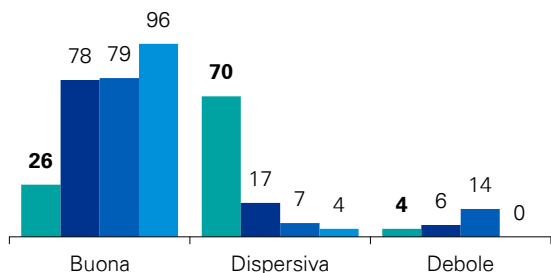
Conoscenza software



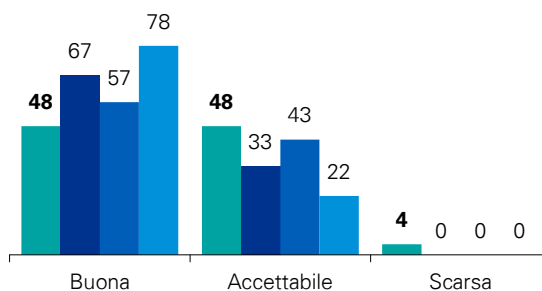
Conoscenza aritmetica



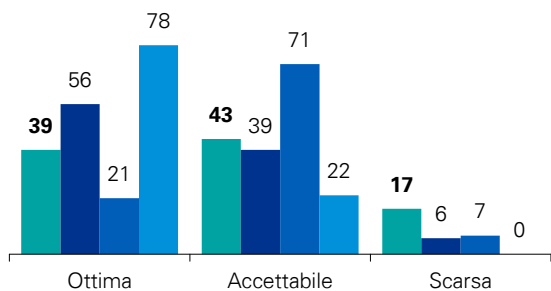
Concentrazione



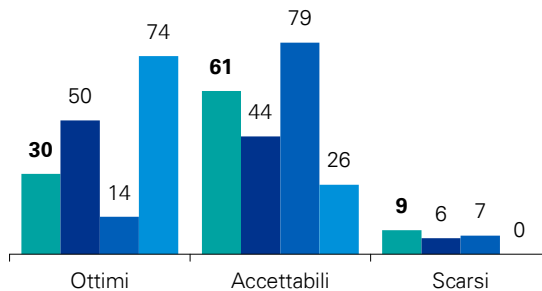
Comprensione



Precisione



Tempi

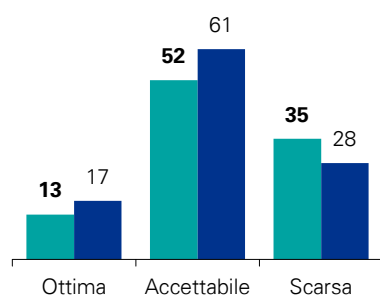


Fonte: elaborazione KPMG.

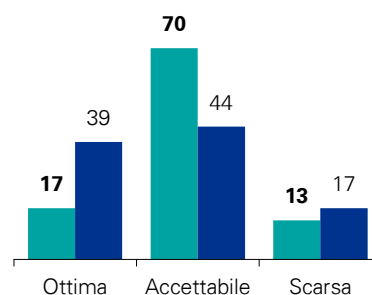
Risultati: normalizzazione banca dati

■ 2017 ■ 2016

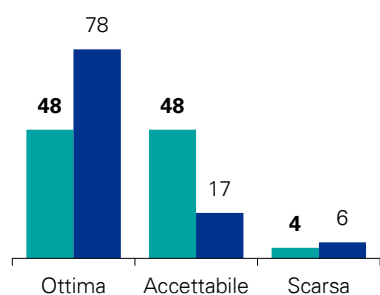
Conoscenza software



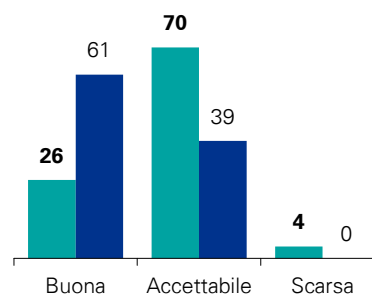
Conoscenza aritmetica



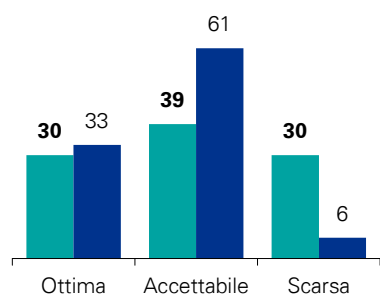
Concentrazione



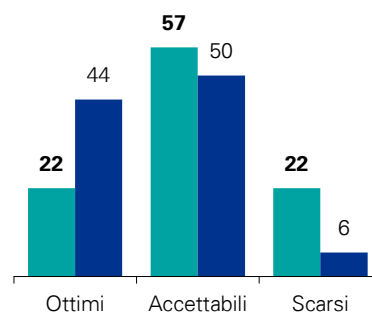
Comprensione



Precisione



Tempi



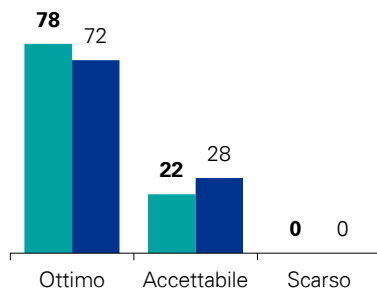
Fonte: elaborazione KPMG.

Fotocopie

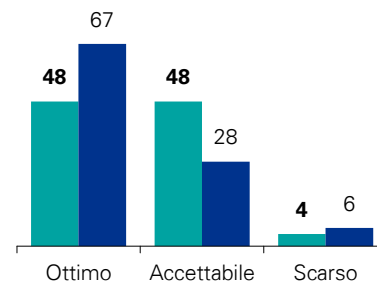
Risultati

■ 2017 ■ 2016

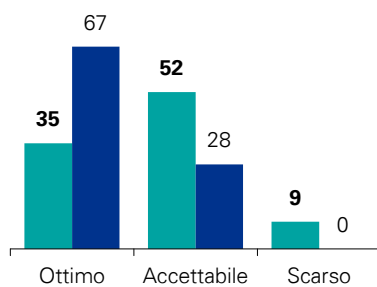
La cartella stampa è stata compilata correttamente



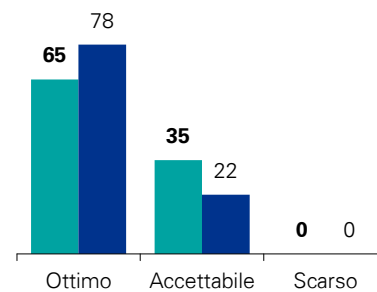
Ha eseguito l'esercizio con serenità



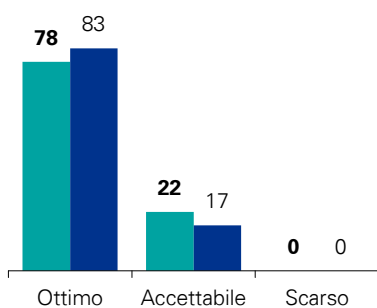
Si è ricordato di chiamare per il ritiro



I documenti sono stati trattati in modo ordinato e con criterio



I documenti sono stati consegnati con gentilezza



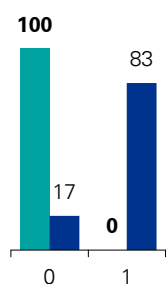
Fonte: elaborazione KPMG.

Telefonata

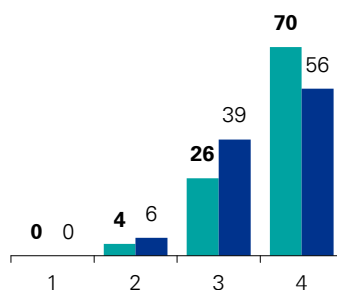
Risultati

■ 2017 ■ 2016

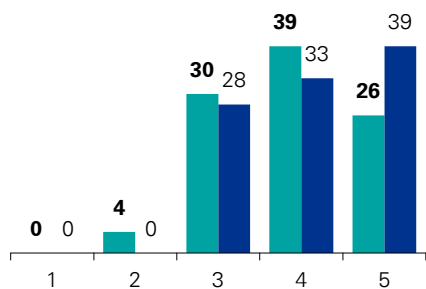
Richiesta per la persona chiamata



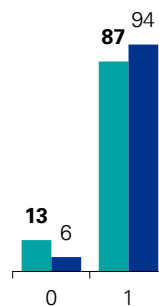
Saluto



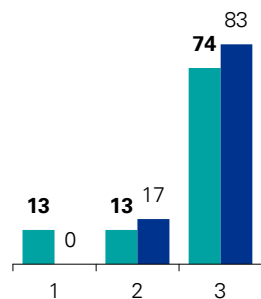
Richiesta per l'invio dell'invito



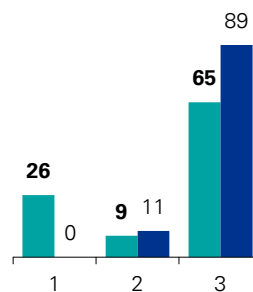
Richiesta per i dati anagrafici



Richiesta per l'indirizzo email

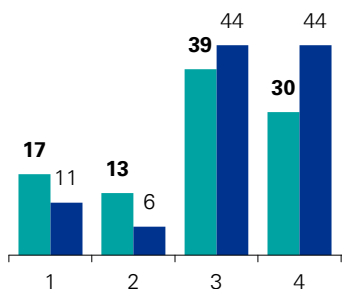


Richiesta per il numero di telefono

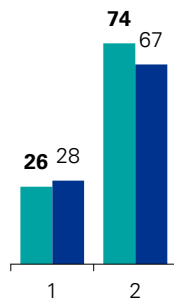


Fonte: elaborazione KPMG.

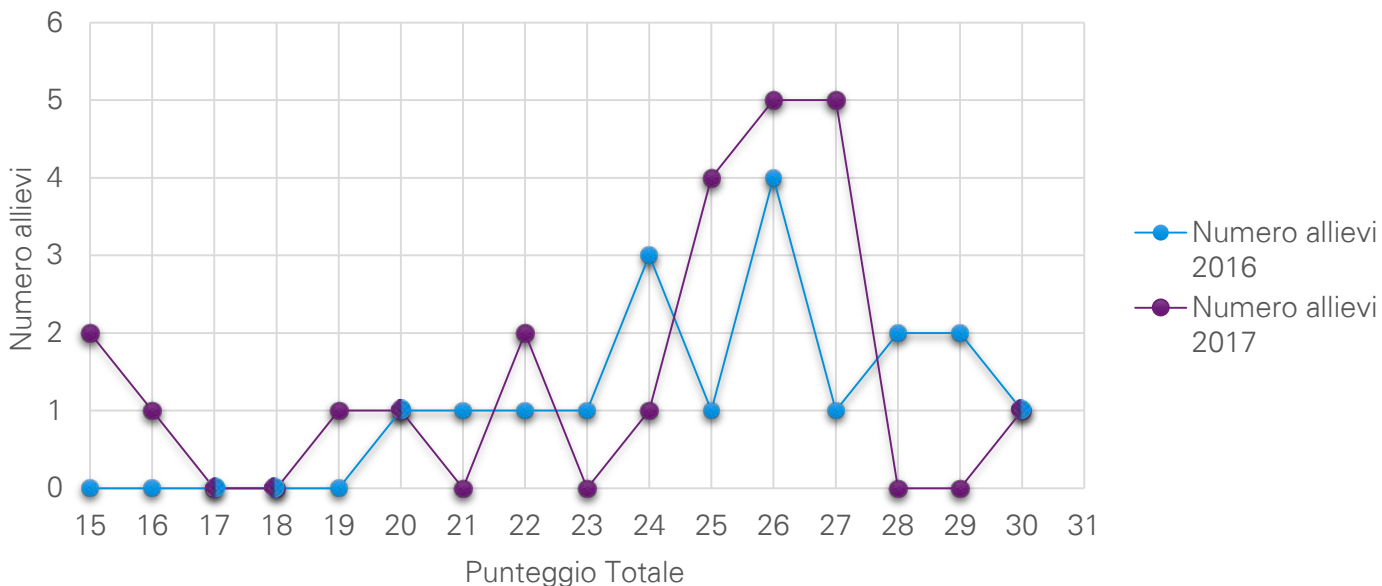
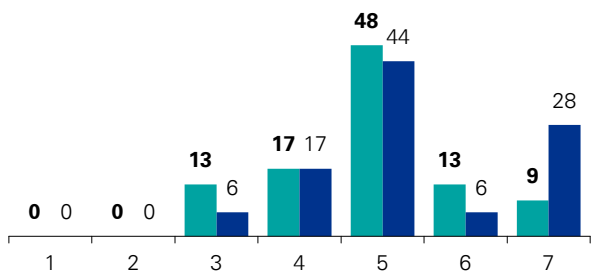
Richiesta per l'indirizzo



Ringraziamento



Sicurezza generale



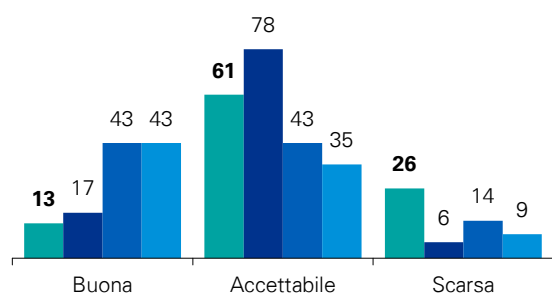
Fonte: elaborazione KPMG.

Inglese

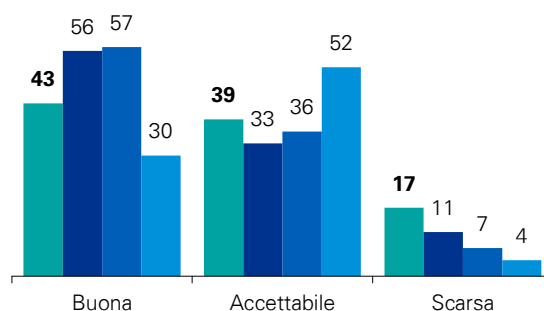
Risultati

■ 2017 ■ 2016 ■ 2015 ■ 2014*

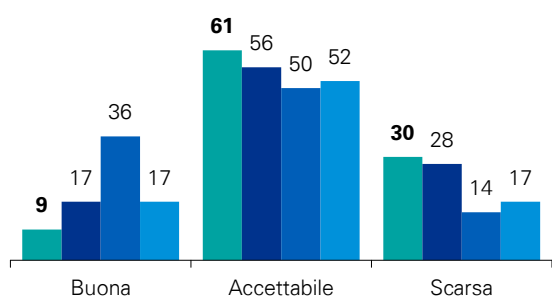
Comprensione



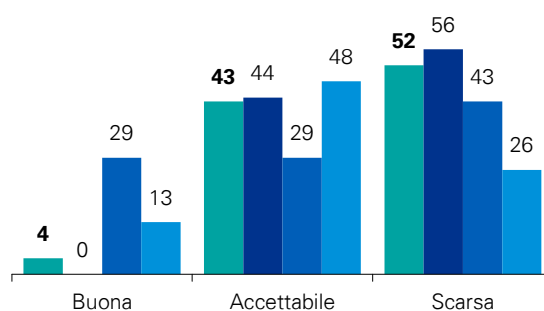
Volontà di rispondere



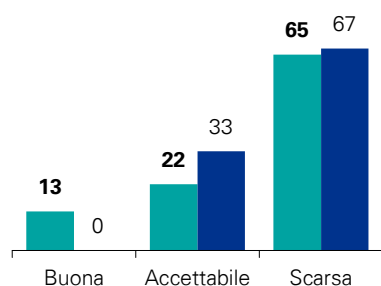
Capacità espressiva



Capacità linguistica



E' in grado di formulare domande e conversare



* Non tutti gli studenti hanno accettato di effettuare la prova nel 2014.

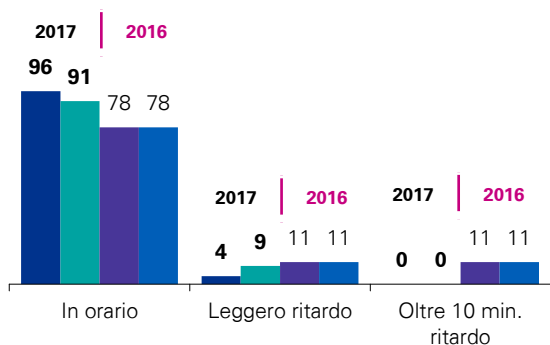
Fonte: elaborazione KPMG.

Autovalutazione

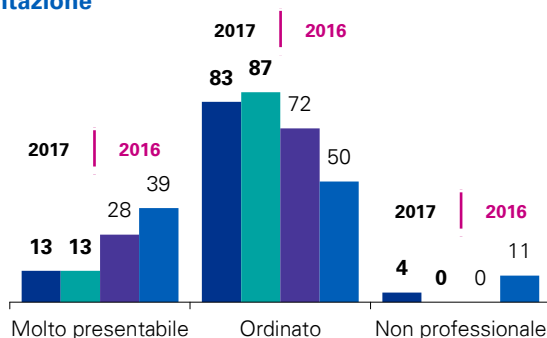
Risultati Autovalutazione vs. Valutazione intervistatore (2017 vs. 2016)

■ Autovalutazione 2017 ■ Valutazione intervistatore 2017 ■ Autovalutazione 2016 ■ Valutazione intervistatore 2016

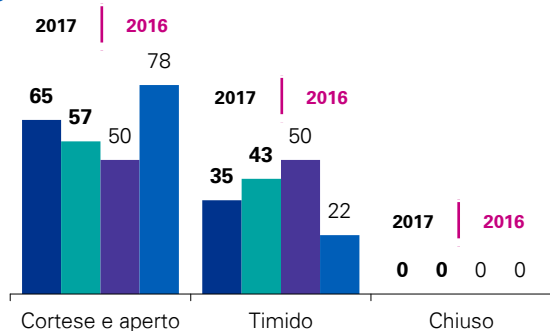
Puntualità



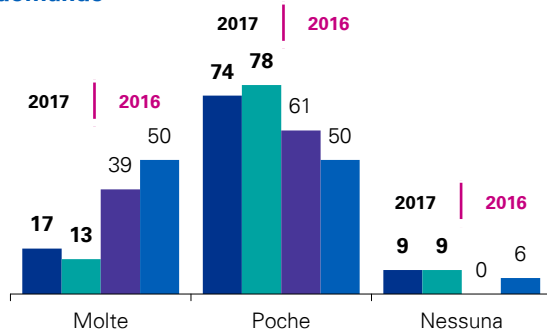
Presentazione



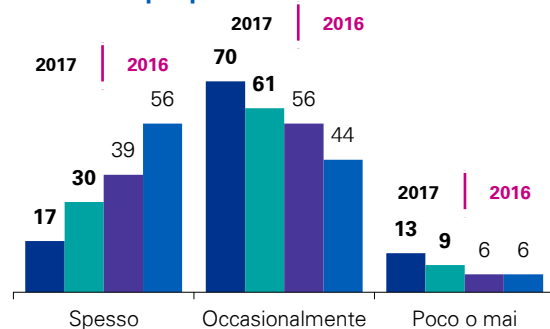
Saluto



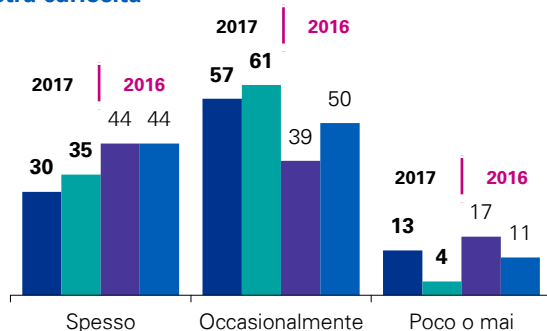
Pone domande



Coglie l'occasione per parlare

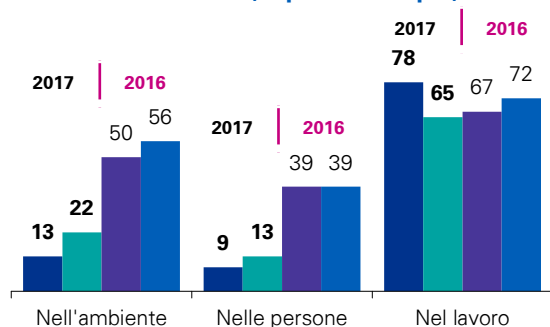


Dimostra curiosità

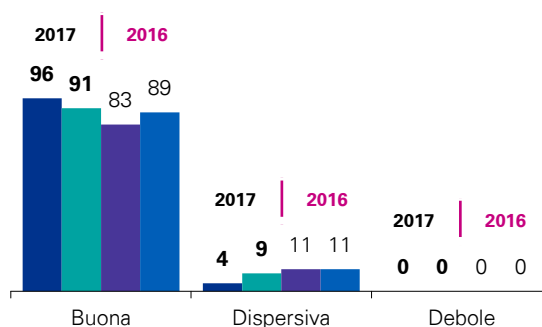


Fonte: elaborazione KPMG.

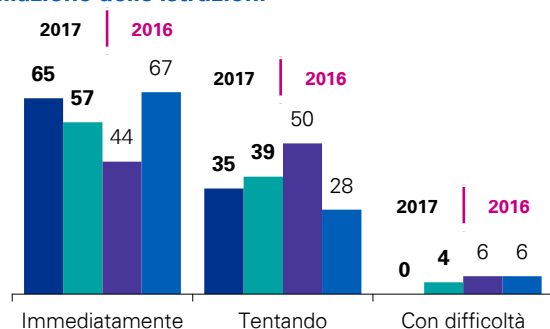
Per cosa dimostra curiosità (risposta multipla)



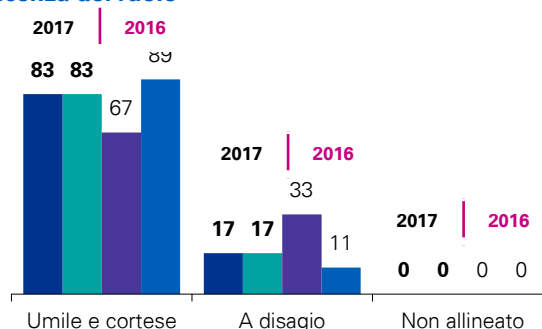
Concentrazione



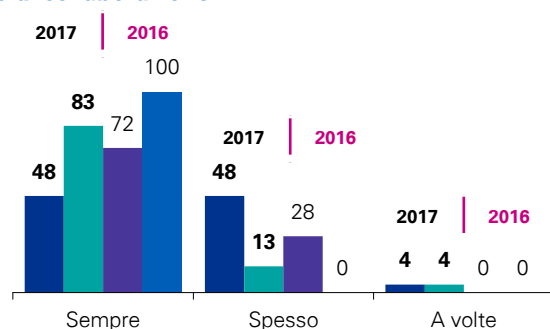
Assimilazione delle istruzioni



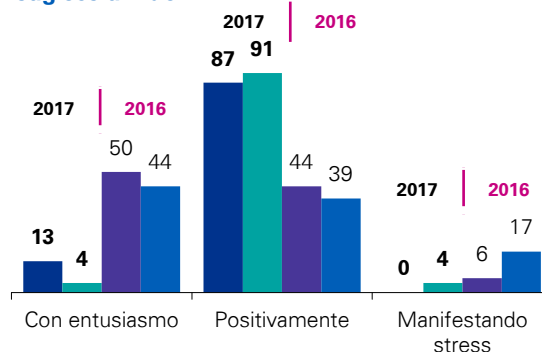
Conoscenza del ruolo



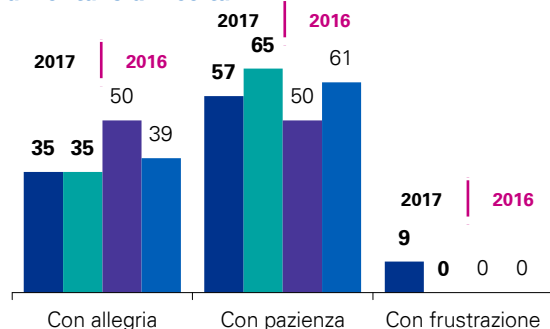
Livello di collaborazione



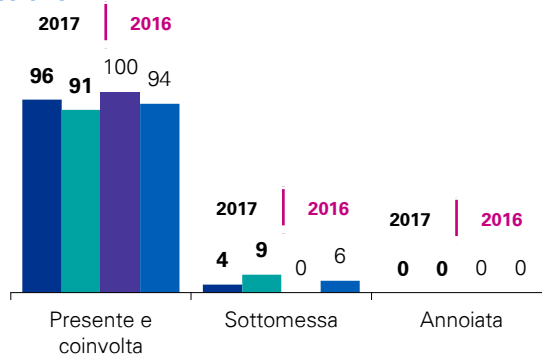
Come reagisce ai nuovi stimoli



Come affronta le difficoltà

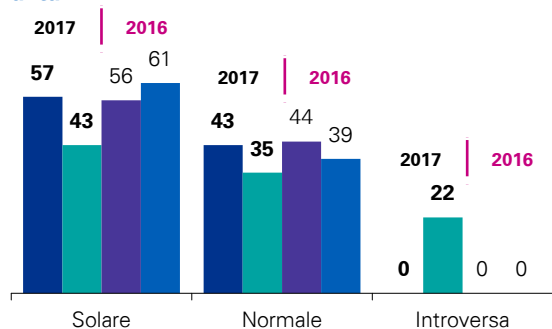


Espressione

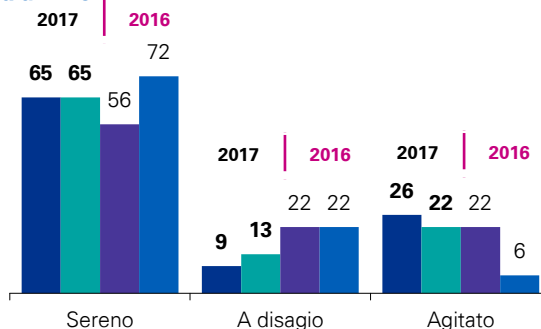


Fonte: elaborazione KPMG.

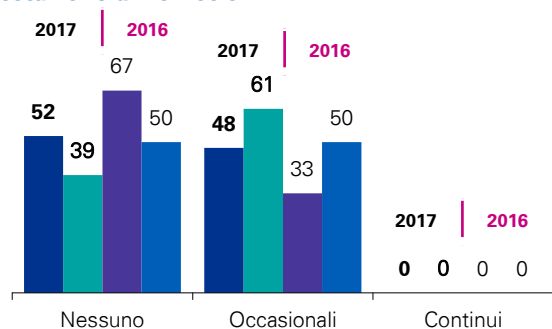
Personalità



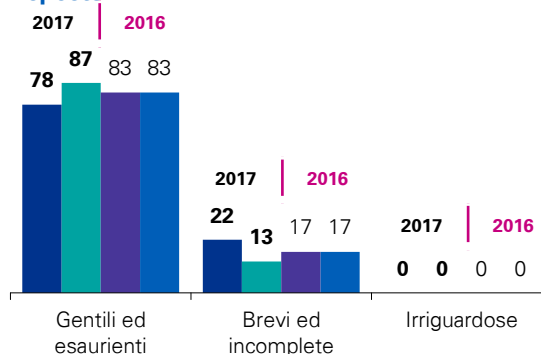
Stato d'animo



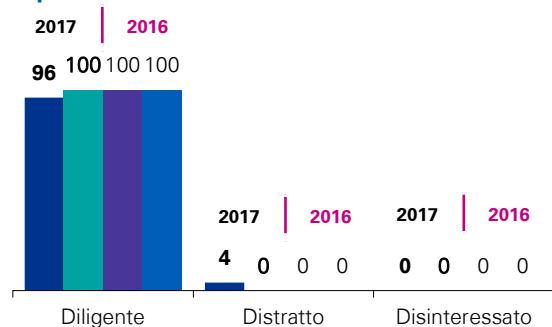
Manifestazione di nervosismi



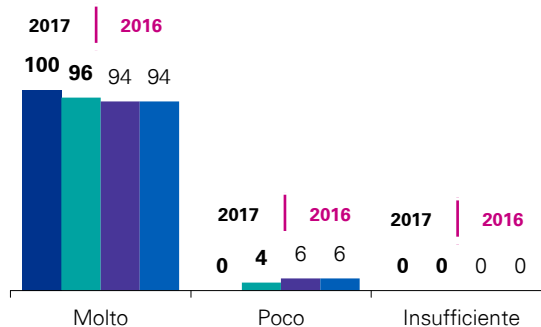
Stili di risposte



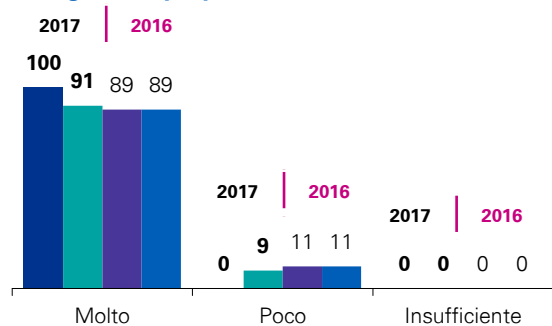
Rispetto per le attrezzature



Livello di interesse dimostrato nel risultato



Esercita un giudizio proprio sul risultato



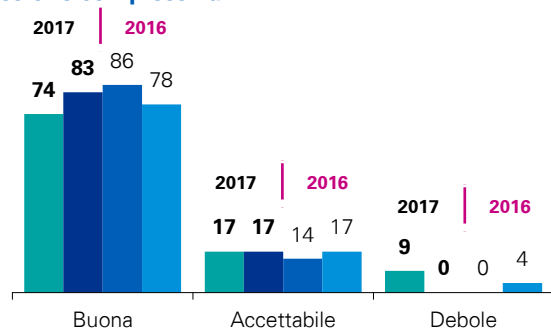
Fonte: elaborazione KPMG.

Valutazione finale da parte degli intervistatori

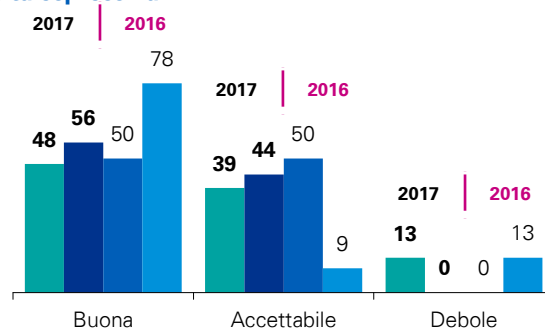
Risultati valutazione finale

■ 2017 ■ 2016 ■ 2015 ■ 2014

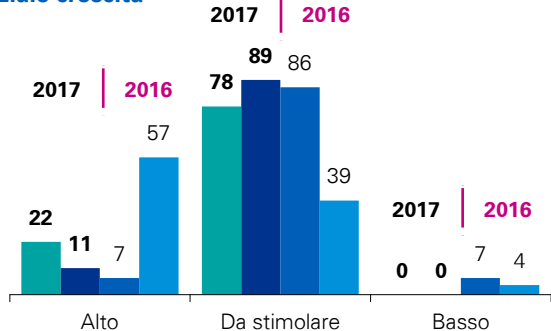
Impressione complessiva



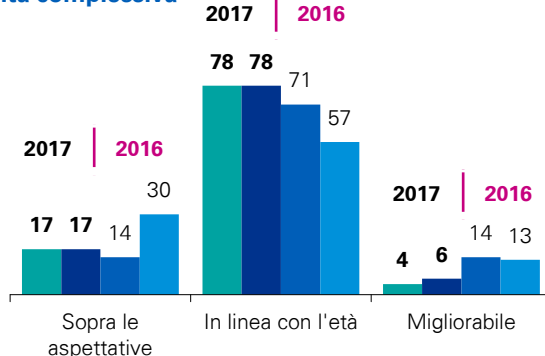
Capacità espressiva



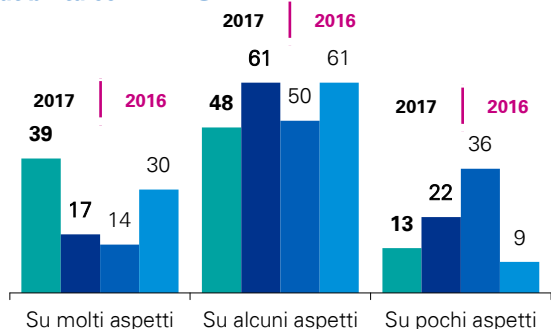
Potenziale crescita



Maturità complessiva



Compatibilità con KPMG



Fonte: elaborazione KPMG.

Commenti sul confronto dei risultati

Note generali

Il profilo dei candidati nel 2017 (alunni del secondo anno): sono tutti molto giovani e di conseguenza meno esperti dei ragazzi del terzo e del quarto anno sottoposti alle scorse prove. Nonostante la giovane età i ragazzi, hanno affrontato l'iniziativa con spirito positivo; ci complimentiamo sia con gli insegnanti che hanno proposto questa sfida sia con gli allievi che l'hanno accettata.

La crescita nell'esperienza dei valutatori: c'è una tendenza all'appiattimento delle valutazioni negli anni. Gli intervistatori evitano giudizi estremi, orientandosi verso valutazioni più ponderate.

Note sugli esercizi specifici

- Vediamo negli anni, e nel 2017 in modo più marcato per i sopra citati motivi, una diminuzione nella concentrazione.
- L'inglese rimane un punto debole 'in pagella'. Pur avendo valutazioni complessivamente accettabili-buone per la 'volontà di rispondere', gli altri giudizi si collocano per lo più nella fascia accettabile-scarso.
- La prova al telefono riporta valutazioni sostanzialmente in linea con l'anno precedente, con una leggera flessione verso una minor precisione nel recupero dei dati.
- Excel risulta ancora un software poco sviluppato nel pacchetto delle 'skill' (si ricorda che i ragazzi frequentano le superiori solo da due anni, ed è presumibile che non lo utilizzino ancora a casa). I pochissimi giudizi 'ottimi' sono dovuti alla scarsa conoscenza del pacchetto software. Notiamo che anche l'aritmetica risulta più scarsa, la comprensione meno immediata, la concentrazione più debole, un calo del 25% nella precisione e tempi considerevolmente più lenti.
- L'esercizio sulle fotocopie non rappresenta una prova che necessita di 'skill' precedentemente acquisite. Tendenzialmente in linea con lo scorso anno, vediamo i ragazzi meno sereni e pertanto più propensi a dimenticare le istruzioni sotto stress.

Conclusioni

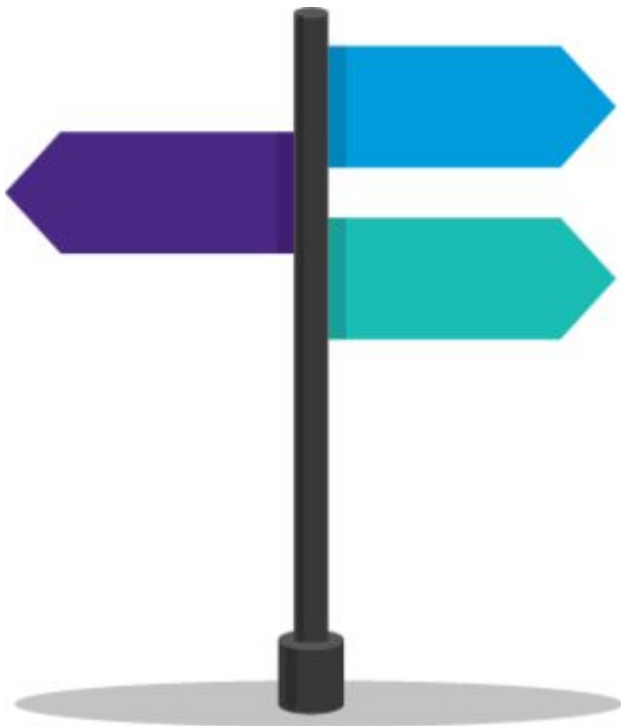
I risultati ci illustrano un campione di candidati più introversi, timidi e meno sereni, probabilmente anche a causa dell'età inferiore rispetto al passato (questa la valutazione da parte degli intervistatori, invece dalle autovalutazioni i giudizi non riconoscono l'introversione!).

Si presentano come meno espansivi e meno proattivi, proponendo poche domande e dimostrano meno interesse in generale, forse per incapacità o per paura di esprimersi in un ambiente estraneo alla loro quotidianità. Questa mancanza di interazione pone più onere sull'intervistatore nello 'spronare' il candidato che sembra poco aperto e collaborativo.

Vediamo tra i risultati una flessione negativa riguardo all'abbigliamento dei ragazzi; si ritiene che una presentazione adeguata potrebbe aiutare a migliorare la valutazione complessiva.

Allievi che hanno partecipato ai colloqui:

- Dylan Piccone
- Yorsa Abdelli
- Luca Pappalardo
- Laura Cargioli
- Alessia Colenghi
- Sharon Bianco
- Alessandro Bontempo
- Mihail Bonetti
- Gabriele Ognibene
- Davide Russo
- Yuri Sayed
- Rocco Lembo
- Daniele Cassinelli
- Andrea Castoldi
- Anna Panariello
- Davide Michelotti
- Martina Cerciello
- Junfei Lin
- Alessia Musazzi
- Francesco Checola
- Gaia Sibillino
- Laura Alevi
- Sara Madrigali



Soft Skills

La visita all'Impresa

Una giornata diversa

La giornata di In-Company Training porta gli allievi fuori dalla loro 'comfort zone' della scuola, e contemporaneamente propone al personale KPMG un confronto con una popolazione molto diversa dai colleghi, clienti e fornitori abituali. Vediamo sinteticamente tramite gli occhi di ciascun gruppo quante esperienze nuove devono affrontare.

Per lo studente

- Raduno (puntuale!)
- Fuori dall'azienda in Via Vittor Pisani a Milano (conosce l'indirizzo?)
- Distribuzione di badge per identificare gli studenti (perché? I professionisti di KPMG non vi conoscono...)
- Percorso lungo i corridoi (con la moquette) e la salita in ascensore fino alla sala riunioni all'8° piano (mai visto una sala così grande?)
- Ascolto: quante informazioni, quante parole nuove: ma di che cosa stanno parlando?
- Domande? Devo parlare anche io? Ma che figuraccia potrei fare?
- Spostamenti tra i vari uffici: la vista su Milano dai piani alti, i momenti condivisi per il ristoro, le visite ai vari reparti; ma davvero fanno tutti questi mestieri qui? chi fa le fotocopie, chi fa le battiture, chi fa il cuoco, chi lavora con i PC, chi fa le assunzioni, la formazione, e lavora in ricezione o centralino, e l'italiano qui non basta!

Allievi che hanno partecipato alla giornata

- Dylan Piccone
- Luca Pappalardo
- Alessia Colenghi
- Sharon Bianco
- Alessandro Bontempo
- Gabriele Ognibene
- Yuri Sayed
- Daniele Cassinelli
- Anna Panariello
- Martina Cerciello
- Junfei Lin
- Alessia Musazzi
- Sara Madrigalli

Per il volontario KPMG

- La preparazione del materiale; chi i badge, chi il catering, chi la presentazione.
- Una scaletta della giornata da seguire; sistemazione dell'agenda.
- I tempi da rispettare! Sono ragazzi e le presentazioni devono tenerne conto.
- Rispetto per i colleghi; non sono l'unico/a che deve presentare (ma io con te non ho mai lavorato, nemmeno scambiato un'email o una parola; piacere di conoscerti!).
- Collaborazione reciproca: dove va il tuo gruppo per prima? Allora noi andiamo di qua.
- Con questi ragazzi come devo comportarmi? Professionale? Sportivo? Sono timidi, non parlano, cosa posso dire io?
- Ecco l'occasione per condividere la mia esperienza personale; potrebbe sì servire a qualcuno più giovane.

- Yorsa Abdelli
- Laura Cargioli
- Daniele Petris
- Andrea Catalano
- Mihail Bonetti
- Davide Russo
- Rocco Lembo
- Andrea Castoldi
- Davide Michelotti
- Francesco Checchia
- Gaia Sibillino
- Laura Alevi

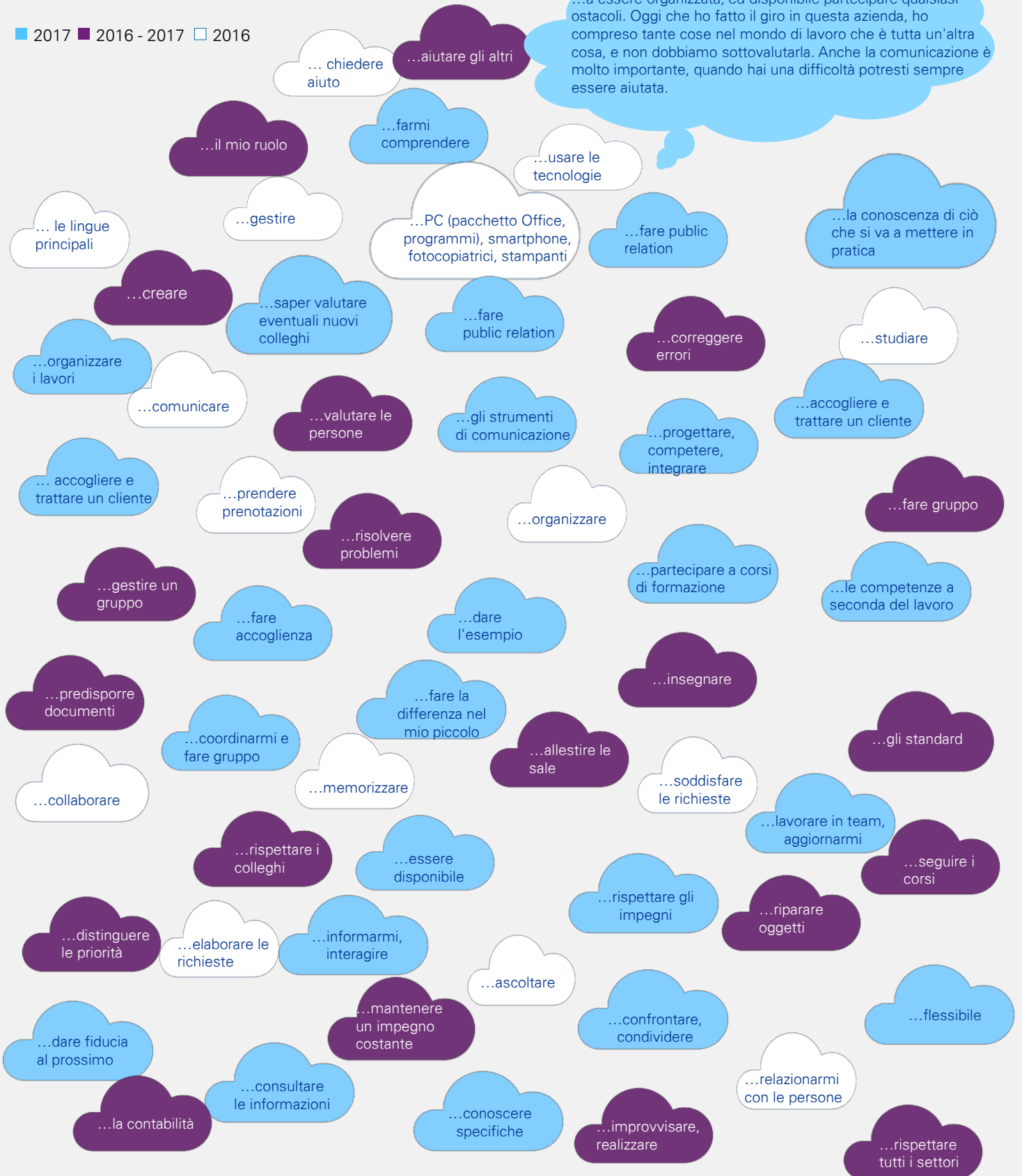
Hanno accompagnato gli allievi i docenti Maurizio Gavina e Debora Stignani.



io devo sapere...

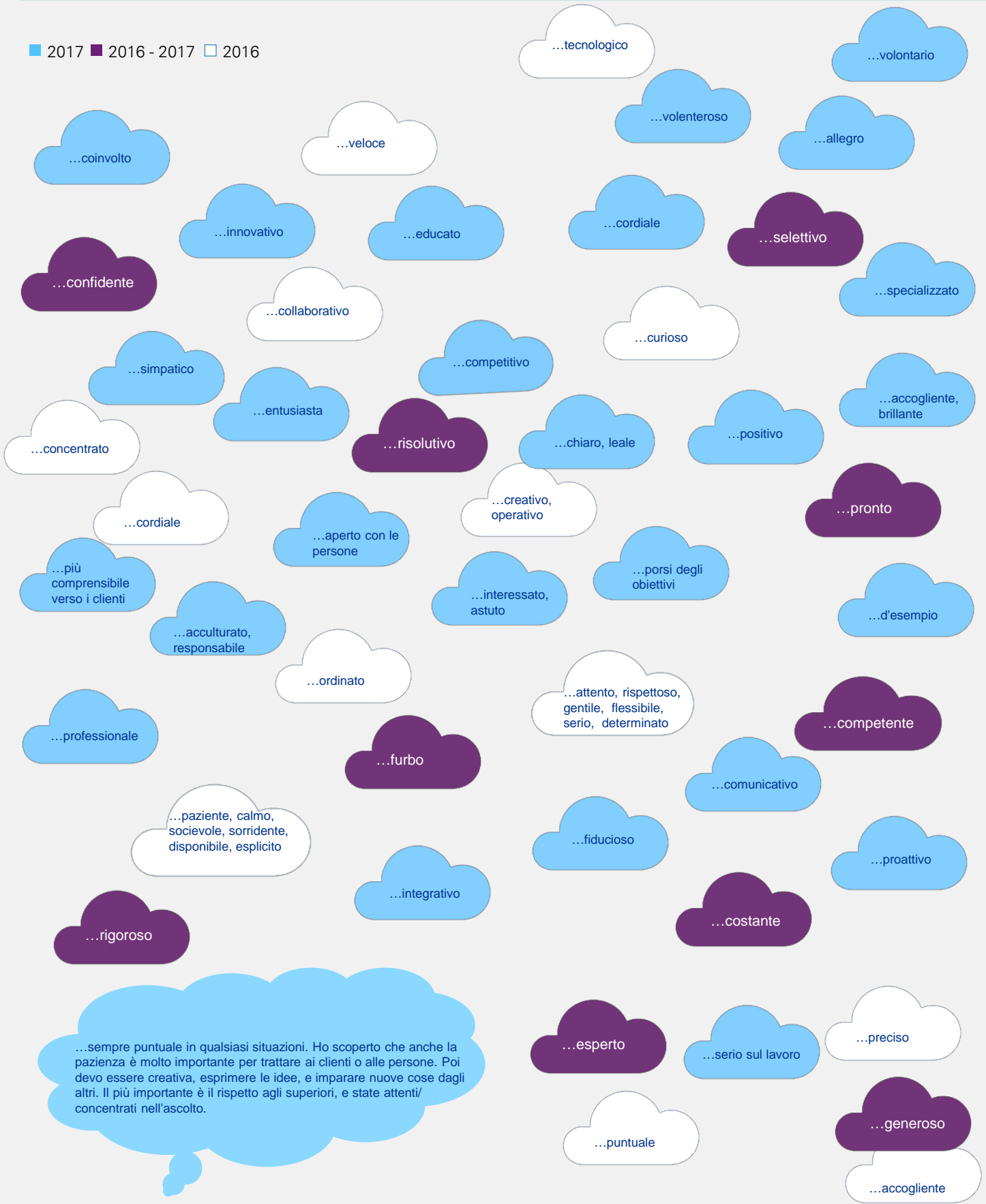
■ 2017 ■ 2016 - 2017 □ 2016

...a essere organizzata, ed disponibile partecipare qualsiasi ostacoli. Oggi che ho fatto il giro in questa azienda, ho compreso tante cose nel mondo di lavoro che è tutta un'altra cosa, e non dobbiamo sottovalutarla. Anche la comunicazione è molto importante, quando hai una difficoltà potresti sempre essere aiutata.



io devo essere...

■ 2017 ■ 2016 - 2017 □ 2016



L'Alternanza Scuola-Lavoro (ASL)

Nell'anno scolastico 2017-2018, KPMG ha ospitato 8 ragazzi dalla scuola ENAIP per periodi da 100 a 495 ore. Trattandosi del quarto anno di collaborazione con la Fondazione ENAIP, non abbiamo focalizzato il periodo di ospitalità sulle esperienze come qualcosa da 'mettere in vetrina', ma come un periodo di formazione vero e proprio.

I ragazzi hanno collaborato nei seguenti uffici a Milano:

- CR (Tutor: Sabrina Marsiglia)
- HR (Tutor: Giovanna Mostosi)
- M&C (Tutor: Biagio di Fede)
- Training (Tutor: Cristina Cusmà)
- Report (Tutor: Rosa Maestroni)
- IT (Tutor: Dieudonné Gadji).

Come in ogni inserimento nel mondo del lavoro il livello di successo varia molto e i giudizi di entrambe le parti cambiano ogni anno. Questo dipende dalle aspettative generate da esperienze pregresse o dalle sorprese (sia positive sia negative) che da una prima esperienza, del tirocinante o del tutor, possono scaturire.

Per procedere nel tempo ci vuole flessibilità; dove il tirocinio per l'allievo fa parte del suo percorso scolastico e come tale è d'obbligo, per l'azienda è una scelta. Non tutti i reparti hanno la disponibilità di ore ogni anno, ma in linea generale l'incremento nel numero di posizioni offerte negli anni dimostra la sostenibilità del progetto.

Detto ciò, ci aspettiamo un appiattimento nei prossimi anni visto il limite del numero di reparti che possono offrire una formazione professionale ai ragazzi che non hanno ancora conseguito una qualifica e non si stanno specializzando nelle materie tipiche del nostro settore.

Per questo motivo il valore nella formazione 'in azienda', specialmente per gli allievi meno esperti, si trova più specificamente collocato nello sviluppo delle competenze trasversali di base* quali:

- stabilità emotiva
- aiuto spontaneo agli altri
- accuratezza
- iniziativa
- collaborazione
- orientamento al risultato
- comunicazione efficace
- energia
- sintesi
- consapevolezza di sé
- autostima
- apertura al nuovo
- analisi (decodificazione delle informazioni scritte e/o verbali).

* Secondo un survey del Manpower Group in collaborazione con l'Università degli Studi di Firenze.

Gli Obiettivi ed i Partner del progetto

Questo progetto ha l'obiettivo principale di avvicinare il mondo della scuola a quello dell'impresa e di migliorare l'*employability* degli allievi.



Il mondo della scuola in questo studio è rappresentato dal **Centro di Formazione Professionale ENAIP Lombardia (ENAIP)** e il mondo dell'impresa dal **Network KPMG in Italia (KPMG)**. Entrambe le realtà collaborano al progetto Engage coordinato dalla **Fondazione Sodalitas**. Dal 2007 KPMG lavora con ENAIP con il comune impegno di avvicinare le rispettive culture.

Questo è il quarto Report sugli esiti dei colloqui effettuati dal personale KPMG con allievi ENAIP. Per approfondimenti sulla preparazione e lo svolgimento del modulo a partire dal 2014 si rimanda ai Report precedenti. Per maggiori informazioni sul progetto Engage, visitare www.kpmg.com/it.

Supporta anche tu SDG n° 4 – Quality Education

<http://www.undp.org/content/undp/en/home/sustainable-development-goals/goal-4-quality-education.html> agli SDG.

Ringraziamenti

I coordinatori del progetto ringraziano gli insegnanti e gli allievi della scuola ENAIP e tutti gli intervistatori, tutor e collaboratori di KPMG per la fattiva e proficua cooperazione.

Si precisa che come ogni anno il progetto si è ripetuto grazie alla spontanea autocandidatura dei collaboratori KPMG che hanno creduto nel valore dell'iniziativa.

Il coraggio e l'entusiasmo dei ragazzi, insieme all'impegno ed alla motivazione di intervistatori e collaboratori hanno reso possibile questa esperienza di crescita personale reciproca.



Appendice: Schede e modalità di esecuzione

Autovalutazione vs. Valutazione intervistatore

Autovalutazione Candidato		Valutazione Intervistatore		
Simbolo o colore	<input checked="" type="checkbox"/>	Simbolo o colore	<input type="checkbox"/>	
Intervistatore	Nome	Cognome	Data	
Candidato				
Arrivo				
Puntualità	in orario	leggero ritardo	oltre 10min	
Presentazione	molto presentabile	ordinato	non professionale	
Saluto	cortese e aperto	timido	chiuso	
Capacità linguistica, comunicatività e proattività				
Ha chiesto delle domande?	molte	poche	nessuna	
Ha accolto l'occasione per parlare?	spesso	occasionalmente	poca o mai	
Ha dimostrato curiosità?	spesso	occasionalmente	poca o mai	
In che cosa?	nell'ambiente	nelle persone	nel lavoro	
Capacità di ascolto e sensibilità al nuovo ambiente				
Concentrazione	buona	dispersiva	debole	
Ha assimilato istruzioni?	immediatamente	tentando	con difficoltà	
Conoscenza del ruolo	umile e cortese	a disagio	non allineato	
E' stato collaborativo?	sempre	spesso	a volte	
Ha reagito ai nuovi stimoli	con entusiasmo	positivamente	manifestando stress	
Ha affrontato le difficoltà con	allegria	pazienza	frustrazione	
Presenza generale				
Espressione	presente e coinvolta	sottomessa	annoziata	
Personalità	solare	normale	introversa	
Stato d'animo	sereno	a disagio	agitato	
Nervosismi	nessuno	occasionalmente	continui	
Risposte	gentili ed esaurienti	brevi ed incomplete	irriguardose	
Esercitazioni				
Rispetto per l'attrezzatura aziendale	diligente	distratto	disinteressato	
Dimostra interesse nella buona riuscita degli esercizi?	molto	poco	insufficiente	
Esercita un giudizio proprio sul risultato dell'incontro?	molto	poco	insufficiente	

Valutazione finale

	Nome	Cognome	Data
Intervistatore			
Candidato			
Impressione complessiva	buona	accettabile	debole
Capacità espressiva complessiva	buona	accettabile	debole
Potenziale di crescita	alto	da stimolare	basso
Maturità complessiva	sopra le aspettative	in linea con l'età	migliorabile
Compatibilità con la cultura aziendale	su molti aspetti	su alcuni aspetti	su pochi aspetti

Word

Riproduzione di un breve manoscritto

Conoscenza del software
 Conoscenza linguistica
 Concentrazione
 Precisione
 Tempi

ottima	accettabile	scarsa
3	2	1

Excel: calcolo

Riproduzione di due colonne inserendo i totali con le formule

Conoscenza del software
 Conoscenza aritmetica
 Comprensione
 Concentrazione
 Precisione
 Tempi

ottima	accettabile	scarsa
3	2	1

Excel: normalizzazione banca dati

Normalizzazione banca dati

Conoscenza del software
 Riconoscimento errori
 Comprensione
 Concentrazione
 Precisione
 Tempi

ottima	accettabile	scarsa
3	2	1

Fotocopie

Consegna documenti al centro stampa

La cartella stampa è stata compilata correttamente?
 Ha eseguito l'esercizio con serenità?
 Si è ricordato di chiamare per il ritiro?
 I documenti sono stati trattati in modo ordinato e con criterio?
 I documenti sono stati consegnati con gentilezza?

ottimo	accettabile	scarso
3	2	1

Inglese

Tre domande a scelta tra queste:

What's your name?	Where do you study?	What time do you get up in the mornings to go to school?
What do you usually do in the evening?	What's your favorite subject?	What time do you get home in the afternoon?
Do you go out at the weekend?	What are your hobbies?	How do you travel to school?
Where would you like to work?	Do you use social networks?	What exams will you take this year?

Comprensione (capisce le domande?)
 Volontà di rispondere (cerca di formulare le risposte in inglese o in italiano?)
 Capacità espressiva (le risposte sono comprensibili?)
 Capacità linguistica (le risposte sono formulate correttamente?)
 E' in grado di formulare domande e conversare?

ottima	accettabile	scarsa
3	2	1

Telefonate

	Punti disponibili	Punteggio
Esercizio:		
Chiedere di parlare con la segretaria del Dott. Giuseppe Marchesi (CIO Chief Information Officer), che lavora presso la loro filiale di Bologna, chiedere per i suoi dati da inserire nella Banca Dati KPMG in modo che possiamo invitarlo ad un convegno sulla Sicurezza nel Cloud che si terrà presso KPMG a Bologna nel mese di gennaio 2017.		
L'Azienda da contattare è:		
<i>Società Nuova Enterprise Italia S.n.c. di Milano</i>		
<i>n tel. 0267645846</i>		
Chiedere della Segretaria del Dott. Marchesi	1	
Salutarla, devi presentarti (nome e cognome) e dire da dove stai chiamando (KPMG)	4	
Spiegare le motivazioni della telefonata:		
<i>Ci farebbe piacere invitare il Dr. Marchesi ad un seminario che si terrà a Bologna nel mese di gennaio 2017 in materia della Sicurezza nel Cloud che è una tematica di particolare interesse ai CIO.</i>	5	
<i>Purtroppo non abbiamo i suoi dati per l'invio dell'invito.</i>	1	
Chiedere per, e prendere nota delle seguenti informazioni, eventualmente ripetendo i dettagli più volte per essere sicuri che siano esatti:		
- <i>Email</i>	1 (domanda) + 2 (correttezza dati)	
- <i>telefono diretto</i>	1 (domanda) + 2 (correttezza dati)	
- <i>indirizzo – via, numero civico, città, CAP</i>	1 (domanda) + 3 (correttezza dati)	
Ringrazia con gentilezza la segretaria.	1 (domanda) + 1 (correttezza dati)	
Sicurezza e autorevolezza in generale	7	
<i>La presentazione è coerente e professionale?</i>		
<i>La formulazione delle domande è corretta?</i>		
<i>La voce è ferma e autorevole?</i>		
<i>Le informazioni sono recepite e riportate chiaramente?</i>		
<i>L'attrezzatura è stata utilizzata con cura?</i>		
	30	

Contatti

Francesco Spadaro

Partner KPMG

fspadaro@kpmg.it

02 6763 2235

Gale Collier

Coordinatrice Progetto Engage per KPMG

gcollier@kpmg.it

02 6763 2401

Cristiano Ricevuti

Coordinatore ENAIP Milano

cristiano.ricevuti@enaip.lombardia.it

02 4129 0053



kpmg.com/socialmedia



kpmg.com/app

© 2018 KPMG S.p.A. è una società per azioni di diritto italiano e fa parte del network KPMG di entità indipendenti affiliate a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), entità di diritto svizzero. Tutti i diritti riservati.

Denominazione e logo KPMG sono marchi e segni distintivi di KPMG International Cooperative ("KPMG International").

Data di pubblicazione: Giugno 2018.

Grafica: Report Department KPMG, Milano.