

CAPPELLO
ATTIVITÀ LAVORATIVA IN CUI PUÒ ESSERE INDOSSATO
VANTAGGIO CHE DERIVA DALL'INDOSSARE IL CAPPELLO

BIANCO	Attività amministrative	Concentrazione sul lavoro, efficacia, efficienza
	Attività contabile e amministrativa	Oggettività e precisione
	Utilizzare tutte le procedure informatiche messe a disposizione dall'azienda.	Leggere ed applicare la normativa per svolgere al meglio l'attività lavorativa.
	Attività routinarie e di carattere informatico	Applicazione delle procedure messe a disposizione dell'azienda in modo efficace ed efficiente
	Attività di cassa	Applicazione delle procedure e della normativa aziendale
	Applicazione pratica delle guide operative	Analizzare i dati, raccogliere informazioni cercando di capire quali fatti occorre conoscere per poter decidere
	Lettura ed analisi di circolari, guide operative, schede tecniche prodotto, faq legali ecc..	Accrescimento competenze tecniche e aggiornamento professionale.
	Operatività di cassa, back office, controlli, inserimento dati per mutui e finanziamenti.	Il vantaggio principale è la quasi assenza di errore se ci si attiene alle regole e alle procedure imposte dalla normativa di riferimento.
	Attività quotidiane, contabile, operatività ordinaria, amministrativa, inserimento dati fiscali, bilanci societari.	Rigore e precisione, omissione di eventuali errori. Rispondere alle esigenze aziendali
	Illustrare un prodotto a un cliente che chiede informazioni; attività di cassa	Aumento della capacità di concentrazione su fatti oggettivi e/o attività logico-matematiche
	Quadratura e caricamento Bancomat e mta	Utilizzo in maniera puntuale e precisa della procedura
	Attività di sportello	Poter trasformare il bianco nel colore che più si preferisce così da non appiattire un'attività per lo più meccanica.
	Inserimento dati in una banca dati	Oggettività nell'osservazione degli eventi
	Operatività di cassa	Svolgere un'attività con distacco emotivo ma con attenzione
	Applicazione delle guide operative, operatività di cassa, attività amministrative	Capacità e possibilità di svolgere il proprio ruolo in modo preciso, puntuale efficace ed efficiente.
	Applicazione delle procedure tecniche per l'esecuzione di operazioni (es. versa, prele, ecc.)	Non sono necessarie opinioni, né interpretazioni nello svolgimento delle operazioni.
	Operatività di cassa, contabilità, organizzazione amministrativa	Standardizzazione, oggettività, scientificità, ordine
	Profilazione cliente.	Eseguire l'attività con metodo e precisione tramite le procedure a disposizione e la conoscenza della normativa.
	Contabilità e amministrazione	Seguire regole ben precise; basarsi su informazioni dettagliate.

Operatività di cassa, back office, controlli, inserimento dati, controllo documenti.	Riduzione degli errori ed aderenza alla normativa vigente
Attività contabili, di cassa e back office (che per lo più hanno un carattere routinario)	Il vantaggio sta nella possibilità di svolgere il lavoro con efficacia, efficienza e precisione attenendosi alle regole e normative.

CAPPELLO
ATTIVITÀ LAVORATIVA IN CUI PUÒ ESSERE INDOSSATO
VANTAGGIO CHE DERIVA DALL'INDOSSARE IL CAPPELLO

ROSSO	Attività di vendita	Migliore relazione con la clientela
	Rapporto con la clientela, proposta commerciale	Entrare in sintonia con il cliente
	Portare a termine un incarico conferito dal responsabile.	Dimostrare capacità nel problem solving. Ottenere l'apprezzamento e la stima del responsabile. Appagamento del desiderio di motivazione e di vittoria della sfida.
	Relazioni con la clientela	L'essere una "persona" e non solo un esecutore di procedure può migliorare le relazioni con la clientela
	Rapporti con i colleghi	Essere empatici e capire che anche i colleghi sono oberati di lavoro
	Approccio al cliente	Trasmettere emozioni, entusiasmo ed intuizione dei bisogni
	Contatto clientela per proposizione commerciale	Migliorare la relazione con il cliente accresce la sua fidelizzazione.
	Proposizione commerciale, interpretazione e pianificazione personalizzata del budget assegnato dagli organi superiori.	Il vantaggio sta nella soddisfazione di poter utilizzare ampia discrezionalità nella risoluzione di problemi ma anche nell'elaborazione di proposte e strategie ad hoc per il cliente.
	Rapporto con il cliente, proposta commerciale e pianificazione in base alle esigenze espresse sempre in un'ottica di produttività del reddito sano	Ampia soddisfazione nell'apprezzamento dimostrato dalla clientela e riconoscimenti da parte dell'azienda
	Riunione di filiale se viene richiesta l'opinione su un dato argomento/progetto	Il cappello rosso dà il permesso di esporre i propri sentimenti o intuizioni senza dover fornire giustificazioni oggettive, ma sulla base di sensazioni viscerali
	Proposta commerciale	Creare empatia con il cliente
	Conclusione di un contratto.	Senso di soddisfazione personale, stimolo a fare sempre di più, gratificazione
	Relazioni umane con i clienti /colleghi dove il lato umano/caratteriale prevale su quello razionale	Spesso mostrarci come si è ai colleghi /clienti può essere uno svantaggio ma mostrando la nostra vera indole potrebbe avere il vantaggio di mostrarsi come una persona vera e non come calcolatori e spesso si allacciano relazioni più profonde
	Momenti di confronto con i colleghi	Parlare francamente delle proprie sensazioni che una situazione lavorativa genera, esprimere il proprio disappunto senza esitare
Proposizione commerciale e gestione dei rapporti interpersonali sia con la clientela che con i colleghi	Lavorare con entusiasmo, passione e positività, stimolando la creazione di un ambiente empatico, rispettoso e al contempo capace di soddisfare a pieno le esigenze della clientela.	
Tutti i giorni nello svolgimento del nostro lavoro: se non c'è passione in ciò che facciamo non saremo mai soddisfatti.	Provare delle emozioni come conseguenza del lavoro svolto è sempre gratificante.	
La relazione con il cliente, "entrare in sintonia	La soddisfazione, avere la fiducia e la stima da parte del cliente, essere un punto di	

con il cliente", comprendere i bisogni del cliente.	riferimento
Gestione della relazione con il cliente.	Sviluppare la capacità di intuire/prevedere e rendere esplicite le necessità del cliente - ottenere la sua fiducia.
Consulenza e vendita	Instaurare un'ottima relazione con il cliente; entrare in empatia; realizzare la soddisfazione del cliente.
Proposizione commerciale	Creare empatia con i clienti e far trasparire impegno e passione nelle attività che si svolgono, a volte in maniera routinaria
Proposizione commerciale e relazione con il cliente	Capire le reali esigenze del cliente ed elaborare proposte e strategie in grado di soddisfare i loro bisogni. Creare un rapporto di empatica con la clientela.

CAPPELLO**ATTIVITÀ LAVORATIVA IN CUI PUÒ ESSERE INDOSSATO****VANTAGGIO CHE DERIVA DALL'INDOSSARE IL CAPPELLO**

NERO	ATTIVITÀ LAVORATIVA IN CUI PUÒ ESSERE INDOSSATO	VANTAGGIO CHE DERIVA DALL'INDOSSARE IL CAPPELLO
	Proposte da fare ai superiori	Possibilità di esaminare i contro, evitare errori, valutare e ponderare
	Nelle occasioni di cambiamento	Tenere presenti le difficoltà che si possono incontrare per trovare un modo di superarle
	Contattare un cliente per proporre prodotti o servizi aggiuntivi a quelli già posseduti.	Difficoltà a trasformare in opportunità le obiezioni del cliente. Contrastare la diffidenza del cliente. Rischiare di non essere pronti nel leggere tra le righe di quello che il cliente dice.
	Difficoltà che si presentano e che si ripetono sul lavoro	Imparare a rialzarsi di fronte alla difficoltà trasformandole in sfide da vincere
	Difficoltà nel lavorare a 100km di distanza da casa	Avere più tempo da dedicare al lavoro per l'apprendimento di ruoli che esulano dal proprio
	Fase di preparazione dell'incontro con il cliente	Evidenziare gli aspetti negativi e i rischi relativi ad una certa situazione, per evitare in anticipo gli errori.
	Ricezione di un reclamo da parte della clientela o di una critica "dall'alto" per un'attività non svolta nel modo migliore.	Possibilità di autocritica, comprensione dei propri punti di debolezza, la cui conoscenza è il primo step per superarli.
	Errori, problemi procedurali, reclami, crisi sistemiche (come quella che stiamo attraversando)	Il vantaggio sta nell'effettuazione di analisi e sulla riflessione. Riuscire a capire il problema e a risolverlo rappresenta un ottimo momento di crescita.
	Errori, problemi legati al sistema informatico, incapacità di non cogliere a pieno le esigenze non manifeste del cliente	Creare un team volto a risolvere i problemi, cercando di mettere in luce i vari aspetti di ogni singolo membro al fine di creare valore aggiunto.
	Richiesta da parte di un cliente di effettuare un'operazione non consentita	Impedisce di commettere errori e permette di agire con cautela
	Trovare una soluzione ai problemi derivanti dall'aver commesso un errore nello svolgimento della propria attività	Valutare con attenzione le conseguenze, evitare di "peggiorare" la situazione
	Insoddisfazione del cliente.	Momento di riflessione ed introspezione per comprendere eventuali errori ed evitare di ripeterli.
	Guardare gli aspetti negativi nella relazione con un nuovo cliente, andando a fondo negli aspetti rischiosi che una nuova relazione può portare	Il vantaggio di un atteggiamento del genere è sicuramente quello di analizzare tutti i diversi rischi derivanti da un'operazione con un nuovo cliente
	Gestione di un reclamo da parte del cliente	Analisi precisa della situazione e del disagio del cliente per evitare conseguenze negative, ricerca della soluzione
	Lamentele e panico della clientela, errori procedurali, situazioni critiche e di crisi diffusa	Sviluppare una più spiccata capacità di problem solving ed autonomia, al fine di sfruttare positivamente le situazioni critiche come momenti di crescita umana e professionale e non di

(come quella attuale che stiamo vivendo)	ostacolo
Gestire lo stress, i problemi che nascono nella vita lavorativa ordinaria	Imparare dagli errori e dalle negatività.
Attività lavorativa nuova da affrontare	La possibilità di provare e di riuscire
Gestione reclami della clientela.	Utilizzare gli input per sviluppare la propria capacità di gestione delle problematiche e trovare soluzioni adeguate.
Eseguire un compito specifico	Valutare la corretta esecuzione; valutare possibili alternative.
Errori, problemi procedurali, reclami, crisi macro-economiche	I problemi vanno affrontati e non bisogna nascondersi. A volte fare l'avvocato del diavolo ci desta dalla pigrizia intellettuale
Errori, problemi procedurali, chiara insoddisfazione dei clienti.	Partire dal problema per trovare le possibili soluzioni in grado di risolverlo. Riconquistare la fiducia del cliente proponendo una valida alternativa che minimizzi o elimini il suo scontento.

CAPPELLO	ATTIVITÀ LAVORATIVA IN CUI PUÒ ESSERE INDOSSATO	VANTAGGIO CHE DERIVA DALL'INDOSSARE IL CAPPELLO
GIALLO	Risposte ai reclami dei clienti	Illustrazione dei vantaggi e adombramento degli svantaggi, capacità di buona risoluzione dei problemi
	Quando si ha una "sconfitta" e/o una critica	Potere vedere comunque il lato positivo
	Pianificare la giornata lavorativa.	Maggiore efficacia ed efficienza del lavoro in quanto si rispetta un ordine stabilito e non si lascia nessuna attività in sospeso.
	Affrontare problematiche nel lavoro	Non abbattersi di fronte alle difficoltà ma dimostrare una buona capacità di problem solving
	Ordine del posto di lavoro	Maggiore sicurezza del posto di lavoro oltre che maggior decoro agli occhi del cliente
	Riunione di lavoro	Rilevare logicamente i vantaggi e le opportunità legate all'idea in discussione, offrire suggerimenti e proposte concrete, verifica la fattibilità.
	Gestire con successo una problematica lavorativa. Intuire i bisogni della clientela mediante creazione e lavorazione di liste commerciali.	Dimostrazione di capacità di problem solving. Possibilità di cogliere le caratteristiche dei diversi prodotti più adatte alle esigenze del cliente.
	Riunioni di gruppo, esposizione della pianificazione da parte del responsabile,.	Quando si indossa questo cappello la risorsa recepisce quali sono i compiti da svolgere e cerca di realizzarli. Il top è riuscire contemporaneamente a portare avanti il concetto di squadra.
	Pianificazione del lavoro, riunioni, strategie	Avere la spinta verso il miglioramento proprio e del gruppo.
	Illustrare ai superiori i vantaggi derivanti da una data operazione (es. un'operazione di finanziamento o mutuo)	Questo cappello ci spinge a scoprire i vantaggi di un'operazione/attività
	Raggiungere l'obiettivo assegnato	La propria soddisfazione e la propria realizzazione personale ci fa migliorare anche il rapporto con gli altri, sia con i colleghi che con i clienti
	Relazione con la clientela.	Riuscire a diventare un punto di riferimento non un impiegato ma un consulente in grado di soddisfare i bisogni del suo cliente e di cucirgli un "abito" su misura
	Avere la voglia di raggiungere un obiettivo assegnato ambizioso	Valutare le opportunità positive nel compimento di un lavoro ben fatto e nel raggiungere un obiettivo fissato può portare ad un maggior coinvolgimento nel cercare di raggiungerlo spendendo maggiori energie ed entusiasmo
	Proposizione di un prodotto	Ascolto attivo delle esigenze del cliente al fine di trovare il prodotto che necessita cogliendo tutte le opportunità
	Pianificazione della propria attività lavorativa e riunioni di lavoro per il raggiungimento degli obiettivi commerciali prefissati.	Capacità di individuazione dei propri compiti e del proprio ruolo all'interno del team di lavoro
	Operazioni di cassa	Essere ottimisti e predisposti ad una crescita professionale futura.
Critica, prestare maggiore attenzione ad un'attività di cui non si ha ancora dimestichezza	Crescita, migliorare le proprie conoscenze e competenze	

Svolgere un'attività per la prima volta.	Non aver paura del cambiamento, essere propositivi.
Insoddisfazione del cliente	Trasformare l'insoddisfazione del cliente in opportunità commerciale; migliorare il rapporto; confrontarsi con la concorrenza.
Rapporti con la clientela	Un approccio ottimistico e propositivo crea il clima più adatto nei rapporti con i clienti. A nessuno piace esser un numero, tutti hanno diritto ad un sorriso e ad un po' del nostro tempo
Pianificazione del lavoro, organizzazione delle attività e del lavoro coi colleghi.	Percepire le reali necessità e portare avanti il concetto di squadra, individuando i propri compiti ed il proprio ruolo all'interno del gruppo.

CAPPELLO
ATTIVITÀ LAVORATIVA IN CUI PUÒ ESSERE INDOSSATO
VANTAGGIO CHE DERIVA DALL'INDOSSARE IL CAPPELLO

VERDE	Situazioni impreviste ed errori	Possibilità di rimediare senza fare troppi danni e magari, con un po' di fortuna, trovare una buona soluzione alternativa!
	Processi innovativi	Nuove idee, creatività
	Confrontarsi con i colleghi per la risoluzione di un problema o semplicemente per fugare un dubbio.	Creare un ambiente di lavoro basato sulla collaborazione con i colleghi, crescendo professionalmente anche grazie alla condivisione del lavoro ed alla possibilità di osservare le cose da un punto di vista diverso dal proprio.
	Organizzare il da farsi per raggiungere un nuovo obiettivo designato in filiale	Raggiungere gli obiettivi in maniera brillante dimostrando efficienza e versatilità
	Lavorazione delle campagne aziendali e vendita dei prodotti	Riuscire a capire il bisogno della clientela per vendere quello più adatto a lui
	Confronto con i colleghi	Pensare in maniera laterale, affrontare l'ignoto, provocare, rischiare
	Riunioni lavorative	Possibilità di confrontarsi con i colleghi. Conoscere nuovi punti di vista. Creazione di un ambiente lavorativo
	Lavoro di squadra, sinergie di gruppo, pianificazione di obiettivi raggiungibili utilizzando le idee e le proposte di tutti.	Il vantaggio è quello di creare un ambiente intriso di ottimismo che aiuta a lavorare più serenamente e che dia la sensazione al singolo di essere importante per il successo di gruppo.
	Processi innovativi, lavoro fatto in squadra, di collaborazione e stimolo.	Realizzazione di quanto pianificato. Raggiungere il budget senza intaccare i valori morali e normativi dell'azienda
	Fase di lavorazione delle campagne commerciali (da una lista data di clienti ci viene richiesto di trarre il maggior vantaggio possibile per la filiale)	Questo cappello ci spinge a trovare soluzioni alternative e a mettere in atto la creatività
	Organizzare gruppi di lavoro per mettere in atto una nuova "strategia" lavorativa	L'entusiasmo e la condivisione dei problemi ci aiutano a sviluppare nuove idee e rendono l'ambiente di lavoro un "laboratorio"
	Relazione con i colleghi.	Gioco di squadra, collaborazione, uniti nel raggiungimento di un obiettivo comune.
	Novità nell'approccio commerciale con il cliente (es nuovi modi di vendere le stesse cose)	Cercare sempre nuovi spunti commerciali che ci possono arrivare dall'interno con nuove idee o nuovi spunti personali, oppure percependo dall'esterno spunti per migliorarsi
	Intervista del cliente	Comprensione esatta delle necessità e proposizione di prodotti alternativi
	Confronto con i propri colleghi e responsabile e sviluppo di sinergie di gruppo	Capacità di sfruttare le sinergie di gruppo per lo sviluppo di nuove idee vincenti
	Organizzazione del lavoro	Trovare soluzioni a problemi
Relazione con i colleghi	Condivisione, collaborazione e appartenenza	
Riunione con i colleghi.	Conoscere molteplici punti di vista, ampliare le proprie conoscenze, sviluppare un	

	nuovo approccio per la risoluzione delle problematiche.
Cambio del direttore di filiale	Possibilità di imparare cose nuove; confrontarsi con situazioni diverse; proporre idee e opinioni.
Lavoro di squadra/riunioni operative di filiale	Solo valorizzando le caratteristiche di ognuno di noi puo' venir fuori il meglio da un gruppo. Bisogna stimolare alla partecipazione
Sinergie di gruppo, confronto continuo con i colleghi.	Mettere in gioco le proprie idee e la propria creatività, organizzando un lavoro basato sulla collaborazione e sullo spirito di squadra.

CAPPELLO

ATTIVITÀ LAVORATIVA IN CUI PUÒ ESSERE INDOSSATO

VANTAGGIO CHE DERIVA DALL'INDOSSARE IL CAPPELLO

BLU	Pianificazione attività giornaliera	Maggiore misurabilità dei risultati, efficienza
	Attività di pianificazione e organizzazione	Razionalità e organizzazione
	Ascoltare i bisogni della clientela.	Possibilità di offrire prodotti e servizi specifici per le esigenze del cliente. Fidelizzazione del cliente. Acquistare maggiore sicurezza per ridurre i problemi sollevati dal cappello nero.
	Pianificazione del lavoro per ottemperare gli obblighi normativi che impone la legge come istituto finanziario	Raggiungere buoni risultati e giudizi di adeguatezza in fase di verifiche da parte degli organi preposti
	Riunioni di lavoro	Riuscire ad individuare un problema e attraverso l'attività di brainstorming riuscire a trovare le soluzioni per risolverlo
	Organizzazione del lavoro	Mettere in luce quali sono i problemi, ponendo le priorità, definendo gli obiettivi e i metodi. (pianificare –organizzare)
	Pianificazione dei diversi compiti lavorativi da svolgere	Una gestione più efficiente del lavoro può facilitare il raggiungimento dell'obiettivo ed evitare situazioni di stress.
	Ruolo del direttore che deve essere coordinatore di idee, regole e esigenze di tutti gli stakeholders. Occorre essere in grado di tenere in considerazione molti elementi e riuscire a coordinarli con un atteggiamento empatico ma nello stesso tempo risoluto.	Il vantaggio di chi indossa questo cappello è quello di poter esercitare in autonomia la propria leadership.
	Il direttore di filiale: pianificazione, organizzazione, coordinare e ottenere risultati	Razionalità, organizzazione e capacità di leadership
	Definizione dell'ordine del giorno di una riunione; attività di mediazione se insorge un conflitto tra colleghi	Il cappello blu permette di rendere più produttivo un pensiero intellettuale definendo le priorità di cui occuparsi
	Eseguire le istruzioni di un superiore	Presentazione dei risultati ottenuti ai superiori attraverso relazioni e report
	Fase tecnica.	Razionalità, precisione, ordine.
	Un consulto con il direttore cercando di analizzare la situazione e per avere un'autorizzazione a procedere	Il colloquio con un collega più esperto può sicuramente darci maggior sicurezza nel fare le cose e sicuramente ci aiuta a vedere cose che da soli non vedremmo
	Gestione delle attività quotidiane di filiale	Analisi delle priorità, rispetto dei ruoli e delle normative, ascolto degli ordini/suggerimenti dati dai superiori

Controllo, supervisione, direzione, coordinamento e self control: qualità appartenenti al direttore della squadra (filiale)	Capacità di sviluppare capacità di leadership e direzione riconosciute dai followers (o componenti della squadra)
Inserire una richiesta di prestito	Seguire le regole, saper pianificare ed organizzare il lavoro permette il raggiungimento dell'obiettivo.
Lavorare "insieme" agli altri svolgendo il proprio ruolo in autonomia	Sintonia, equilibrio, aver raggiunto un buon livello di determinazione e conoscenza
Pianificazione attività commerciale.	Definire gli obiettivi e il metodo per raggiungerli rispettando le regole.
Raggiungimento del budget	Definire gli obiettivi commerciali in maniera chiara; giocare di squadra; autosoddisfazione.
Rapporto tra direttore/Coordinatore e le altre figure interne alla filiale	Una visione super-partes è sempre utile per ricondurre all'ordine gli spiriti troppo liberi. In un lavoro delicato come quello bancario la funzione di controllo a monte non può venire meno
Organizzazione, pianificazione, supervisione.	Esercitare una leadership (tipica di un buon capo, coordinatore- in questo caso il direttore di filiale) che permetta un'ottima organizzazione del lavoro ed un buon coordinamento dei propri collaboratori.