

# **KAPPA SERVICES IMPRESA JA**



**ANNO SCOLASTICO 2021-22**

**IIS A.MEUCCI, VIA DELLO SPORT 3, CARPI (MO)  
EMILIA ROMAGNA  
COORDINATORE: PROF ALESSANDRO SMERIERI  
DREAM COACH: DAMIANO PIETRI**

## CHI SIAMO



Ci chiamiamo ***Kappa Services JA***, siamo gli studenti della 3K dell'istituto superiore A.Meucci di Carpi (Mo).

Il nostro indirizzo di studi è Relazioni internazionali per il marketing, studiamo economia e abbiamo il sogno di lavorare in un'impresa o, perché no, di dare vita a una nostra realtà imprenditoriale.

Per questo abbiamo trasformato la nostra classe in una mini-impresa di servizi per le aziende. Ci siamo specializzati nell'attività di customer care e siamo diventati fornitori di un'azienda del nostro territorio che ci ha affidato un importante e delicato compito di customer relationship management, ma questa vuole essere solo la prima tappa di un percorso che ci porti a diventare, un giorno, professionisti pronti a lavorare per un'impresa o anche a diventare imprenditori in prima persona.

## INDICE

<b>LETTERA DELL'AMMINISTRATORE DI FINE MANDATO .....</b>	<b>4</b>
<b>LA DESCRIZIONE DEL SERVIZIO.....</b>	<b>4</b>
<b>L'ANALISI DEL CONTESTO.....</b>	<b>5</b>
<b>L'ANALISI DELLA CLIENTELA.....</b>	<b>5</b>
<b>LA REALIZZAZIONE DELL'IDEA DI BUSINESS.....</b>	<b>6</b>
<b>IL BILANCIO.....</b>	<b>9</b>
<b>LA COMPOSIZIONE DEL TEAM.....</b>	<b>10</b>
<b>EXECUTIVE SUMMARY.....</b>	<b>10</b>

## LETTERA DI FINE MANDATO DELL'AMMINISTRATORE DELEGATO AGLI AZIONISTI

Gentili soci, sono fiera di presentare i risultati di *Kappa Services JA*. Siamo giovani, ma abbiamo già provato ad essere grandi. Abbiamo avuto l'ambizione di trasformare la nostra classe in un'impresa di servizi per le aziende. Un obiettivo ambizioso e difficile per il quale abbiamo trovato un partner autorevole, l'ente di formazione **Form App**, che ha avuto fiducia in noi e ci ha affidato un'importante attività e delicata di **CrM (customer relationship management)**. Come sapete il nostro compito è quello di sottoporre un questionario di gradimento agli apprendisti che, presso Form App, hanno svolto un'attività di formazione. Telefonare alle persone, conquistare la loro fiducia, anche se per pochi minuti, non è stata un'attività semplice soprattutto per chi di noi è



originario della Cina, del Pakistan, dell'Albania, dell'Argentina, della Moldavia e il cui italiano tradisce un'origine diversa. Ci abbiamo provato con umiltà, tenacia e spirito di iniziativa. E abbiamo appreso alcune delle abilità che servono per parlare con le persone: gentilezza, cortesia, capacità di comunicazione, pazienza, adattabilità. Sono tutti strumenti che ci hanno permesso di acquisire una competenza vera e utile per il mondo del lavoro, di scrivere la nostra prima riga sul curriculum. Concludiamo, per ora, la prima tappa della nostra attività con un utile di 432 euro che è solo il primo passo. L'ambizione è quella di continuare la collaborazione con Form App e di trovare altri partner allargando la nostra impresa ad altri servizi come l'inserimento dati o l'archiviazione. E, forse, in tal modo, il nostro sogno di trasformare la nostra classe in un piccolo, grande centro di servizi per le imprese può diventare realtà.

L'amministratore delegato, Miriam Sironi

## LA DESCRIZIONE DEL PRODOTTO/SERVIZIO

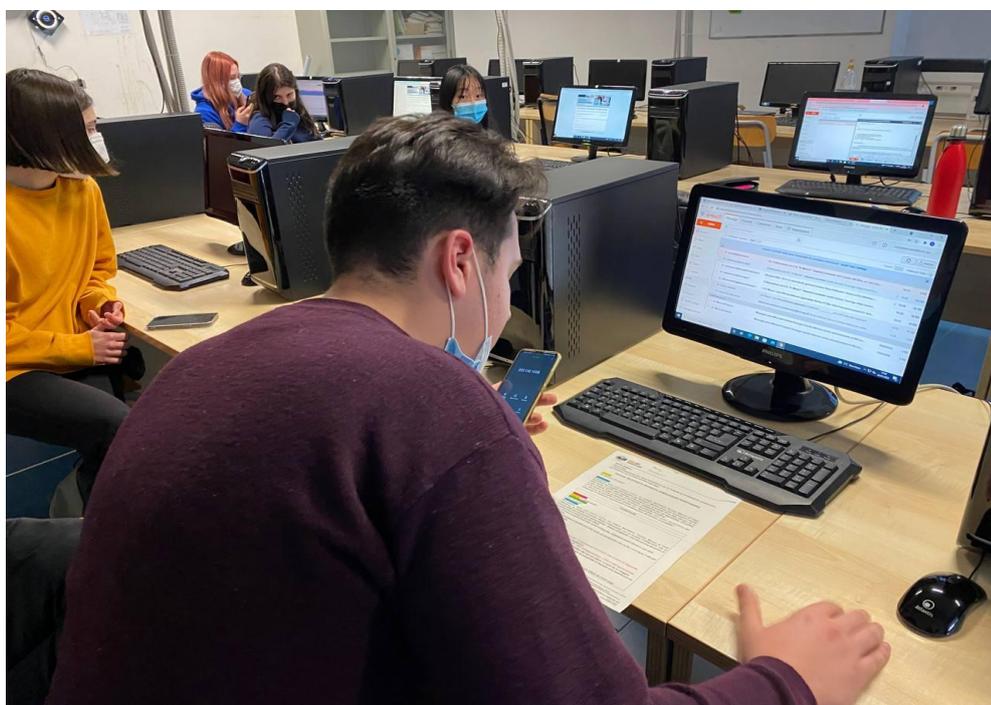


*Kappa Service JA* si propone come cooperativa di servizi per le aziende. L'azienda si offre alle imprese, in prima battuta, come **fornitore di servizi di customer care o di inserimento dati**, ma è anche pronta, grazie alla collaborazione e all'aiuto degli insegnanti, ad adattare la propria offerta alle esigenze o alle richieste dell'azienda che hanno bisogno di externalizzare attività e servizi. In Form App di Carpi abbiamo trovato, in questi mesi, un importante

clienti. L'intento è ora quello di estendere la proposta ad altre aziende.

## L'ANALISI DEL CONTESTO

**Kappa services JA** nasce durante il quarto anno di collaborazione tra l'Istituto Meucci di Carpi e Junior achievement. Le classi che ci hanno preceduto hanno mostrato grande spirito d'iniziativa: la 3K di tre anni fa ha creato una cooperativa di servizi per le famiglie (offrendo attività di dog-sitter, baby sitter, spesa a domicilio e compagnia agli anziani), due anni fa è stata la volta della commercializzazione di borracce ecosostenibili, i ragazzi dello scorso anno hanno decorato e dipinto le aule del nostro istituto che erano rimaste vuote durante i lunghi periodi di lockdown e di didattica a distanza. Quest'anno, in un contesto che, pur funestato dal dramma della guerra, ha visto la nostra società e la scuola mettersi alle spalle i lockdown e la didattica a distanza, abbiamo cercato di trarre spunto dalle esperienze passate e di cogliere le opportunità del ritorno alla socialità e al



lavoro di gruppo 'in presenza'. Ci è piaciuta molto l'idea della cooperativa di servizi per le famiglie avviata dai nostri compagni di tre anni fa. Era un gruppo di ragazzi capaci e brillanti che si è diplomato nella scorsa estate e che hanno raccontato la loro attività di mini-impresa all'esame di Stato raccogliendo tanti elogi per l'impegno e il lavoro

di gruppo. Ripresentare la loro stessa attività era un'ipotesi che abbiamo preso in considerazione, ma poi abbiamo scartato dato che avrebbe richiesto moltissimo tempo nel reperimento dei clienti e nello svolgimento dei servizi. Diventava quindi impossibile coniugarla in modo efficace con lo studio. Ci piaceva pensare poi a un salto di qualità nei servizi che potevamo offrire. Anziché proporci come attività di servizi per le famiglie, abbiamo pensato ai servizi per le imprese, alla luce del fatto che proprio questo è il nostro campo di studi (amministrazione, finanza e marketing con specializzazione in relazioni internazionali per il marketing).

## L'ANALISI DELLA CLIENTELA

Proporsi come attività di servizi per le imprese è un progetto ambizioso e difficile: richiede grandi competenze, un team affiatato e affidabile e una solida rete commerciale. Certamente il primo aspetto ci manca poiché siamo studenti che solo da quest'anno stanno avvicinandosi alle discipline professionalizzanti. Ci siamo però resi conto che avevamo



anche dei punti di forza: siamo un gruppo classe di 18 persone che si distingue per la buona disciplina e per la capacità di eseguire, con impegno, i compiti che ci vengono assegnati. Ci ritenevamo quindi adatti a svolgere attività semplici in cui il nostro numero potesse diventare un punto di forza. Abbiamo quindi individuato due settori specifici in cui potevamo proporci alle aziende, l'inserimento di dati e il customer care, riservandoci comunque la possibilità di adattare l'offerta alle esigenze dei clienti. Avevamo poi un altro punto di forza: il nostro docente coordinatore, Alessandro Smerieri, prof d'italiano e storia, è referente anche delle attività di stage e di orientamento post-diploma di tutto l'istituto e ha quindi rapporti con molte aziende. Grazie a lui ci siamo proposti a diverse imprese e siamo riusciti ad ottenere quello che sembrava impensabile, un contratto per la fornitura di un servizio di customer relationship management con **Form App**, un ente di formazione collegato all'agenzia per il lavoro **La Risorsa Umana**

## LA REALIZZAZIONE DELL'IDEA DI BUSINESS



The image shows a screenshot of a mobile application interface for a questionnaire. At the top, there is a banner with the text "LEADER NELLA FORMAZIONE AZIENDALE" and the "FORMAPP FORMAZIONE IN AZIENDA" logo. Below the banner, the title "Questionario Soddisfazione Apprendista" is displayed. The user's email address "alessandro.smerieri@gmail.com" is shown with a "Cambia account" link and a cloud icon. A red asterisk indicates a mandatory field. The section "Contenuti Formativi" is highlighted in blue. A note states: "Nel caso di voto pari o inferiore a 3, si prega di motivare la valutazione negativa nelle note finali." The question is "Il programma didattico Le è sembrato adeguato? \*". Below the question is a 5-point Likert scale with radio buttons and labels "Poco" and "Molto".

Il compito che ci è stato affidato era quello di somministrare un questionario di gradimento a diverse centinaia di apprendisti che, tramite Form App, avevano svolto la formazione obbligatoria propedeutica all'ingresso nel mondo del lavoro. Il questionario era utile all'azienda per capire l'efficacia del suo corso, degli insegnanti e degli strumenti utilizzati. Form App ci aveva fornito un dettagliato database con i numeri di telefono delle aziende in cui gli apprendisti avevano poi iniziato a lavorare. Dovevamo contattare le aziende e chiedere di parlare con loro o, in caso contrario, cercare di sollecitare la compilazione del questionario attraverso l'invio di una mail all'azienda. Per prepararci all'attività abbiamo fatto due incontri con gli operatori di Form App che ha anche inviato un'informativa a tutte le loro aziende interessate dal sondaggio. In seguito, guidati dal nostro docente, abbiamo fatto alcune simulazioni e poi abbiamo iniziato l'attività trasformando la nostra classe in un vero e proprio call center. Non è stato semplice perché la somministrazione del nostro

questionario rischiava di essere facilmente scambiata per una tele-vendita. Per questo nei primi secondi della telefonata ci presentavamo come studenti che collaborano con Form App e precisavamo che non stavamo vendendo nulla, ma chiedevamo solo pochi minuti di tempo per compilare un questionario che serviva a migliorare la qualità di servizio erogato da Form App ai suoi clienti. Quando riuscivamo a parlare con l'apprendista compilavamo il questionario attraverso

## Notizie

IL SETTIMANALE RUBRICHE - EVENTI SPIRITUALITÀ - GALLERIA VIDEO ARCHIVIO

ATTUALITÀ TERRITORIO - CHIESA CULTURA E SPETTACOLI SPORT TECNOLOGIE

CARPI

PUBBLICATO IL GENNAIO 26, 2022

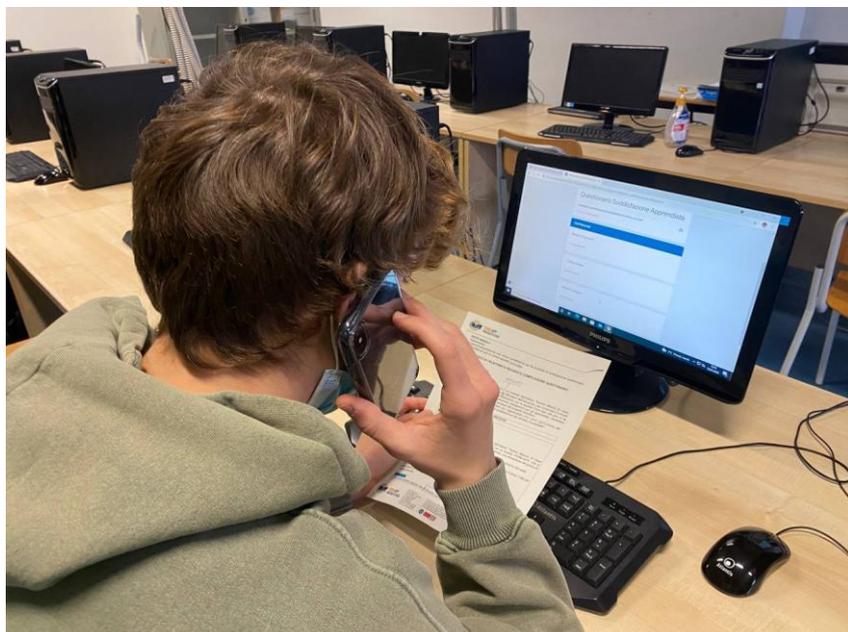
### Meucci, filiali aziendali a scuola

Rivoluzionario progetto pilota firmato Istituto Meucci e Form-App: una funzione aziendale sarà affidata alla mini-impresa scolastica creata dalla classe 3K.



un modulo di Google e lo inviavamo subito a Form App. Quando ciò non era possibile, inviavamo una mail con il link del questionario e segnavamo sul database l'indicazione di ricontattare l'apprendista la settimana successiva. Dedicavamo all'attività, solitamente, i mercoledì pomeriggio di ogni settimana utilizzando i

laboratori della scuola, sempre coordinati del prof Smerieri. Ci siamo naturalmente trovati di fronte a situazioni complicate e imprevedute: molti apprendisti non lavoravano più nell'azienda indicata nel database di Form App, alcune aziende avevano cambiato sede, numero di telefono o addirittura non esistevano più, soprattutto occorreva conquistare la fiducia del proprio interlocutore perché tempo e fiducia sono comunque risorse preziose che dovevamo ottenere dai nostri interlocutori. Piano



piano abbiamo conquistato autostima e, soprattutto qualcuno di noi, ha acquisito sicurezza, disinvoltura ed è riuscito a compilare numerosi questionari. Abbiamo appreso che questo tipo di lavoro prende il nome di customer relationship management e potremo ora scrivere la nostra prima riga sul curriculum dato che quello che abbiamo svolto è stato un lavoro vero e proprio. Avevamo concordato con Form App una tariffa oraria di 50 euro con l'impegno di svolgere due ore di attività alla settimana. Nel corso dei mesi di febbraio,

marzo e aprile abbiamo contattato **709 apprendisti in Emilia Romagna e 584 in Veneto** riuscendo a compilare **un centinaio di questionari** ed emesso tre ricevute **per un totale di 1050 euro**. L'attività continuerà anche nei mesi di maggio e di giugno e probabilmente anche oltre dato che alcuni di noi sono disponibili a lavorare in estate e Form App si è resa disponibile a proseguire la collaborazione. Il fatto di riuscire a stringere una partnership con un'azienda del territorio che ci ha delegato una funzione aziendale ha poi attirato l'attenzione dei media locali: ci hanno dedicato articoli "La Gazzetta di Modena", "Il Resto del Carlino", "Notizie", "Voce", "Tempo" mentre **Trc-TeleModena ci ha dedicato un servizio televisivo che è andato in onda al tg locale** e che

abbiamo inserito nella nostra pagina vetrina. Forse però la soddisfazione più grande è stato il giudizio della **direttrice di Form App, la dottoressa Enrica Codeluppi**: “Abbiamo aderito con entusiasmo alla proposta dei ragazzi di Kappa Services e siamo stati molto contenti del loro lavoro. Hanno svolto con puntualità e impegno il compito che abbiamo assegnato loro e hanno mostrato grandi potenzialità di sviluppo nel rapporto tra scuola e azienda. Intendiamo proseguire la collaborazione anche nei mesi estivi: con i ragazzi che, tramite la mini-impresa, saranno disponibili a proseguire l’attività”. Ci piace, infine, concludere con una significativa riflessione del nostro docente coordinatore, il prof Alessandro Smerieri: “Siamo tutti abituati a un modello di scuola basato sulla rigida divisione delle materie, sui concetti da ripetere, sull’apprendere prima del fare, sul fatto che scuola e lavoro sono spesso universi lontani. L’esperienza dei ragazzi di Kappa Services è invece un modo di cercare di cambiare il paradigma della didattica e di aiutare i ragazzi a far coincidere formazione scolastica ed esperienza lavorativa, di attuare un vero modello di learning by doing. I ragazzi, in quest’esperienza, hanno appreso competenze professionali e trasversali. Se vorranno continuare, il modello che abbiamo sperimentato con Form App è replicabile per decine di altre aziende. Una classe può svolgere, già sui banchi di scuola, compiti e attività al servizio dell’impresa”.



# KAPPA SERVICES JA, IL BILANCIO

STATO PATRIMONIALE SEMPLIFICATO (situazione al 30/04/2022)			
attività		passività	
<b>ATTIVO CIRCOLANTE</b>		<b>PATRIMONIO INIZIALE</b>	<b>€ 180,00</b>
Crediti v/clienti	€ 800,00	Utile d'esercizio	€ 432,00
<b>DISPONIBILITÀ' LIQUIDE</b>		<b>DEBITI</b>	
denaro in cassa	€ 280,00	Debiti v/fornitori	€468,00
<b>TOTALE ATTIVO</b>	<b>€1.080,00</b>	<b>TOTALE PASSIVO</b>	<b>€ 1.080,00</b>

CONTO ECONOMICO SEMPLIFICATO (situazione al 30/04/2022)			
costi		ricavi	
		Ricavi da prestazione di servizi	€650,00
Costo del personale	€178,00		
Compenso amministratore delegato	€40,00		
<b>totale costi</b>	<b>€218,00</b>		
<b>utile</b>	<b>€432,00</b>		
<b>totale a pareggio</b>	<b>€650,00</b>	<b>totale ricavi</b>	<b>€650,00</b>

PROSPETTO RIPARTO UTILE D'ESERCIZIO	
UTILE D'ESERCIZIO	€ 432,00
UTILE DA DISTRIBUIRE AI SOCI	€432,00
DIVIDENDI TOTALI (24x18)	-€432,00
AVANZO UTILI	€0

# LA COMPOSIZIONE DEL TEAM

**Presidente:** Prof Alessandro Smerieri

**Amministratore delegato:** Miriam Sironi

**Tesoreria:** Sara Rebecchi

**Responsabile grafica e fotografia:** Asja Picca

**Addetti alle attività di customer relationship management:** Leonardo Aliu, Sara Bil, Francesco Conte, Elena Sofia Gilioli, Alejandro Gusolfino, Lorenzo Hu Li Hao, Anastasia Iacovleva, Marena Greis, Matteo Montanari, Ahamad Zafar Muhammad, Angele Obossa, Asja Picca, Sara Rebecchi, Miriam Sironi, Jiajun Ye, Changqiao Zhang, Miao Ling Zheng, Greta Zhu

**Consulente per la redazione del bilancio:** Prof Raffaele Sena

## EXECUTIVE SUMMARY

In February 2022 we created our mini-company and we set out to support “Form-App” by running some specific operations which could easily be outsourced; specifically, we have been hired as “customer relationship managers”. “Form-App” provides training courses for apprentices. Our task was to submit them a final questionnaire reporting their opinion about the quality of the training course they attended, centred around safety issues, and consisted of 10 short questions that were rated 1-5. The questions were particularly focused on the effectiveness, the usability and the clarity of the information given during the training. Since we began to work, we have been meeting every Wednesday afternoon for two hours until we ended the obligatory 30- hour package which we had agreed with the company. Afterwards, we have still carried on the activity twice a week in order to finish it. Working for this company gave us a deeper insight into this position; some difficulties were due to the fact that some of the companies we were trying to contact were not always available or even existing; sometimes, the targeted interviewee didn’t work there any longer. Nonetheless, Form-App had planned this activity in an excellent way and, by recording numerous positive assessments from the interviewees, we have concluded that the training provided was high-quality, clear and useful, the materials were accessible and well organised and the teachers well prepared. Moreover, this experience has improved our speaking skills in a work environment which was new to us. Since we had to work in pairs, we learned how to coordinate our actions in order to optimise them.