



**Hear the call  
for a better  
future.**

# Amplifon in breve

**€ 1,1 miliardi**

Ricavi 2016

**66**

Anni di esperienza

Oltre  
**7.000**

audioprotesisti



**9%**

Quota  
di mercato



**22**

Paesi



**12.600**

Dipendenti  
e collaboratori



**4.000**

Punti  
vendita diretti



**3.700**

Shop-in-shops  
& corners

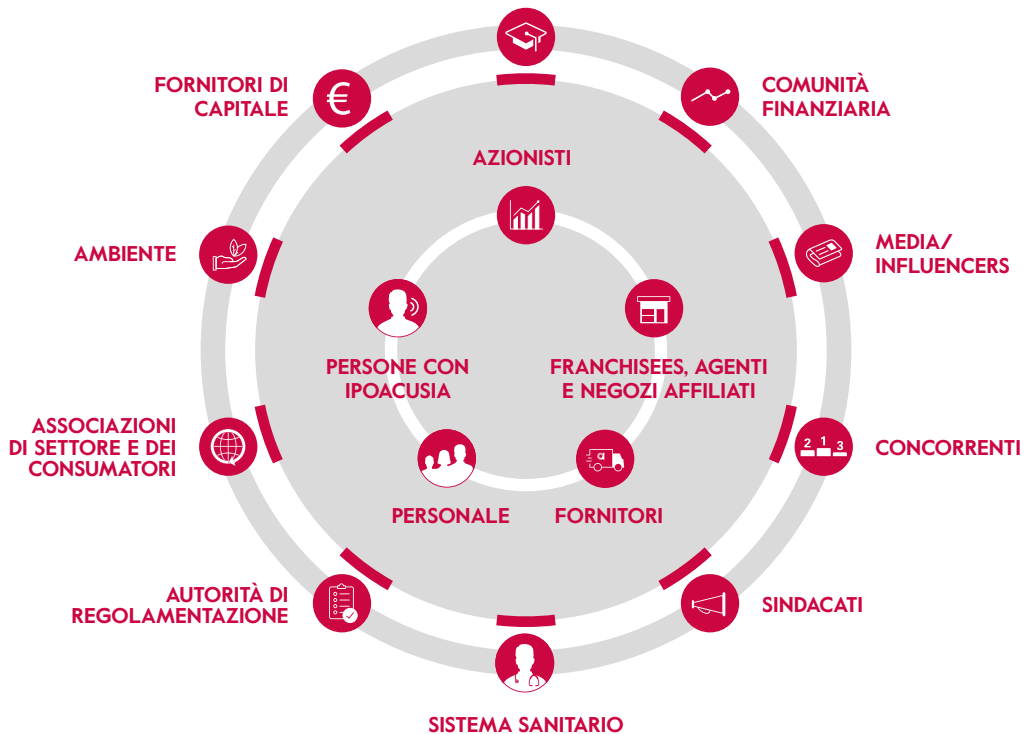


**1.900**

Negozi  
affiliati

# Stakeholder engagement

HEADHUNTER E UNIVERSITÀ



# Le attività di coinvolgimento del 2016

## Brand identity

---



Lancio della nuova brand identity e brand line "Hear, feel, live"

## Siti consumer

---



Lancio di 8 nuovi siti consumer in Europa e in USA

## Siti carriere

---



Lancio di 14 siti carriere

## Engagement survey

---



Prima Engagement Survey globale:

- +7.000 persone coinvolte
- 18 paesi
- 9 lingue

# Impegno verso i clienti

## Esperienza Amplifon 360°

---



Lancio dell'innovativo ed esclusivo **protocollo di applicazione** delle soluzioni per l'udito

## Migliori in Italia

---



**Campioni del Servizio** nella categoria centri acustici

## Customer satisfaction survey

---



**Net Promoter Score** superiore a 50 negli oltre 44.000 questionari compilati

## Sensibilizzazione e prevenzione

---



- Campagna di sensibilizzazione **One Day without Sound** in USA
- Campagna **“Il rumore non ha classe”** nelle scuole italiane
- **AmpliBus**: prevenzione e esami gratuiti con audioprotesisti che viaggiano in Italia e Svizzera

# Impegno verso il sociale

## Supporto alla ricerca: il Centro Ricerche e Studi Amplifon



Oltre 45 anni di esperienza



+700 tra corsi e congressi



Pubblicazione del **Consensus Paper Coping with Noise** nel 2015



Congresso internazionale del **CRS 2016** a Valencia dedicato agli effetti del rumore sulla salute



**Borse di studio 2016:**  
7.000 euro a 3 medici otorinolaringoiatri

## Contributo al benessere della comunità

La **Miracle-Ear Foundation** fornisce apparecchi acustici, follow-up e risorse educative a persone che soffrono di ipoacusia impossibilitate a curarsi



**2016**  
cifre chiave



**1.400**  
Bambini e adulti supportati



**2.700**  
Soluzioni acustiche donate



**+28%**  
Apparecchi acustici riciclati vs. 2015



**150.000**  
Kit di protezione uditiva distribuiti

# Impegno verso i dipendenti

## Aumento del personale

● Dipendenti ● Collaboratori non dipendenti



## Formazione degli audioprotesisti

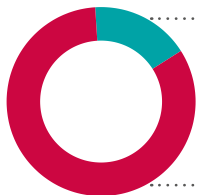
**~346.400**

ORE DI FORMAZIONE

**~49**

ORE DI FORMAZIONE  
PER AUDIOPROTESISTA

## Tipologia di formazione



ONLINE  
**17%**

IN AULA  
**83%**

## Argomenti

CUSTOMER CARE  
(Comunicazione  
& Counseling)  
**26%**

CLINICO  
(Audiologico)  
**19%**

RETAIL  
(Pre-Vendita)  
**15%**

ADDESTRAMENTO  
INIZIALE  
**12%**

PRODOTTO  
**11%**

IT/SISTEMI  
**6%**

POST-VENDITA  
**5%**

PROCEDURE E  
COMPLIANCE  
**4%**

ALTRA  
FORMAZIONE  
**2%**



## Risultati chiave dell'Engagement Survey globale



**Indice di engagement**



basato sulle domande più strettamente collegate all'engagement sul lavoro

**80,3%**  
dei dipendenti

**Fiducia e comunicazione**

88,2%

**Appartenenza e orgoglio**

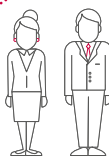
71,6%

75,7%

**Risultati e sviluppo**

66,4%

**Attenzione e rispetto**





## Le iniziative rivolte ai dipendenti

- Roll-out del programma di formazione **Amplifon 360°** rivolto agli audioprotesisti
- **Piano di Performance Stock Grant:** circa 610 audioprotesisti ne hanno beneficiato nel 2016
- **Charles Holland Award:** premiati i 50 migliori negozi in tutto il mondo
- **Talenti:** nel 2016 35 su circa **100 talenti** sono stati **promossi** e 10 hanno ottenuto **incarichi internazionali** di due anni
- **Amplifon Global Onboarding:** il programma che aiuta i nuovi assunti a porre solide basi per una carriera in azienda



Risultati  
**2016**



**50**  
Partecipanti



**13**  
Paesi



**38%**  
Audioprotesisti



**28,1**  
Età media



**2**  
Esperienza media