



Le profonde modificazioni del mercato della distribuzione commerciale hanno investito anche la realtà trentina con contraccolpi che si faranno sempre più evidenti nei prossimi anni. Il passaggio verso una cultura del consumo massificato, sulla scorta della creazione di centri commerciali omnicomprensivi, pone indubbiamente una serie di questioni aperte, anche per la cooperazione di consumo; da un lato sul tipo d'offerta e di clientela, e dall'altro, su quali **modelli organizzativi** introdurre per fare fronte alla competizione, non in termini passivi ma di confronto autorevole e vincente.

Il sistema delle Famiglie Cooperative trentine vive in questi ultimi anni difficoltà di mercato, dovute in parte alle ridotte dimensioni dei punti vendita ed in parte alle limitate competenze – in alcuni casi – di direzione e di marketing operativo.

Un progetto ambizioso

L'esperienza e la professionalità nel campo della formazione dimostrato in questi anni candidano *Formazione Lavoro* ad essere il soggetto deputato a creare una **vera e propria Scuola di preparazione per i giovani da inserire** nel settore della Distribuzione della Cooperazione Trentina.

Obiettivo del progetto è la formazione sul campo di un gruppo di 10 giovani diplomati e/o laureati da inserire nel sistema del consumo con un **programma di progressiva responsabilizzazione**, con prospettive finali (negli anni) di responsabilità di reparto (nelle realtà più strutturate) fino a ruoli di direzione (nelle piccole realtà).

L'obiettivo è ricercato attraverso la realizzazione di un percorso innovativo, dove l'**alternanza aula-impresa** caratterizza l'apprendimento teorico/operativo delle principali competenze di gestione di un punto vendita delle Famiglie Cooperative trentine.

Per ottenere questo, il progetto prevede le seguenti attività:

- formazione in aula;
- formazione in laboratorio;
- studio individuale sul materiale didattico fornito e formazione a distanza;
- affiancamento nei reparti centrali (amministrazione/controllo di gestione, commerciale, magazzini, ...) del Sait;
- affiancamento ai gerenti dei punti vendita del Sait;

- affiancamento ai direttori di alcune Famiglie Cooperative.

I candidati a questa prima esperienza di formazione saranno sottoposti ad un **processo di selezione** che valuterà risorse e capacità personali orientate a responsabilità importanti all'interno dell'impresa cooperativa:

- attitudine all'apprendimento;
- attitudine al lavoro di gruppo;
- attitudine all'innovazione;
- attitudine alle attività commerciali;
- capacità di guida e di auto-organizzazione;
- capacità relazionali e comunicative;
- gusto estetico e creatività;
- senso dell'ordine.

Gli obiettivi formativi del progetto, in grande sintesi, si possono così elencare:

Competenze professionali:

- comprendere la merceologia dei prodotti: terminologia, settori, classificazioni, destinazione d'uso, caratteristiche, composizioni, contesto socio-culturale, settore di mercato;
- comprendere e saper applicare le normative vigenti relative al settore commerciale;
- conoscere i principi di gestione del magazzino e della logistica;
- conoscere i principi di gestione delle scorte rispetto alla tipologia di allestimento;
- conoscere i principi amministrativi e contabili dell'impresa cooperativa di consumo;
- conoscere le tecniche di controllo di gestione;
- utilizzare strumentazioni informatiche a supporto dei servizi di vendita.

Competenze organizzative:

- saper identificare i diversi processi di lavoro tipici dell'area dei servizi alla vendita;
- saper pianificare, organizzare e gestire le sequenze ottimali di lavoro;
- saper organizzare e gestire gli spazi di vendita e di stoccaggio;
- conoscere gli elementi di merchandising utili ad una migliore strutturazione del lay-out dei punti vendita.

Competenze relazionali:

- saper instaurare corrette relazioni interpersonali, adottando idonei comportamenti e atteggiamenti professionali;

- saper orientare il cliente, attivando capacità diagnostiche rispetto ai suoi bisogni e personalizzando il processo di vendita a seconda della tipologia di cliente;
- saper interpretare e produrre comunicazioni in uso nel settore, traducendo informazioni ed istruzioni tecniche in modo comprensibile ed accessibile da parte di ciascun cliente;
- saper gestire il reclamo del cliente adottando accorgimenti e strategie di "alleggerimento".

Competenze strategiche:

- riconoscere i valori cooperativi quale elemento distintivo nella direzione delle imprese di consumo trentine;
- riconoscere ed interpretare le tendenze del mercato, utilizzando i servizi del Sait e attraverso una buona conoscenza dei principi di marketing;
- saper gestire l'imprevisto rispetto alla strategia adottata;
- saper individuare modalità adeguate per la migliore offerta dei prodotti/servizi, secondo principi di qualità e di soddisfazione del cliente;
- saper identificare le variabili ed i fattori che entrano in gioco nell'elaborazione delle tecniche promozionali, rispettando la migliore immagine aziendale.

Articolazione del progetto

Il progetto della durata di circa un anno, prevede le seguenti fasi:

attività formativa in aula: 500 ore

attività di autoformazione a distanza: 80 ore

stage/affiancamento presso le Famiglie Cooperative: 200 ore

stage/affiancamento presso il SAIT: 300 ore

stage/affiancamento presso i punti vendita di Coop Nord Est: 200 ore

Le iscrizioni scadono il 31 maggio 2008

Per informazioni e iscrizioni alla fase di selezione contattare Formazione – Lavoro
(Tel. 0461.275911 – info@formazione-lavoro.net)