

Se innovare è l'unica via per uscire da questa crisi, dobbiamo puntare a sostenere le pratiche formative, in termini che siano parallelamente quantitativi e qualitativi.

Elio Pisoni

LA FORMAZIONE PER QUALIFICARE LE VENDITE

Un corso di Formazione Lavoro e Sait per perfezionare la consulenza e i servizi ai clienti nel momento degli acquisti in Famiglia Cooperativa. Perché il confronto non si basa solo sul prezzo.

"Mi riesco a porre in modo diverso con i clienti, ho un sacco di idee" racconta Agnese Rigotti, direttrice della **Famiglia Cooperativa di Ranzo**. "Sto sperimentando, ci voleva un corso d'aggiornamento, altrimenti si lavora un po' sempre allo stesso modo" spiega Giancarlo Bazzoli, responsabile del punto vendita di Roncone per la **Famiglia Cooperativa di Bordo** e addetto alle vendite da trent'anni. A primavera hanno partecipato al corso di **Sait e Formazione-Lavoro**, un vero e proprio progetto di valorizzazione delle competenze del personale con lezioni mirate sulle competenze tecnico-professionali nelle Famiglie Cooperative. Il programma è stato diviso specificamente nei reparti che compongono i punti vendita: gastronomia e libero servizio, ortofrutta, generi vari, extralimentare.

Numerosi i responsabili di negozio partecipanti al corso formativo che, come spiega da Formazione Lavoro **Antonella Zampedri**, "è nato da un sondaggio tra i direttori delle Famiglie Cooperative, dall'esigenza di far sì che non vi si potessero comprare soltanto prodotti, ma che facendo acquisti in Cooperativa le persone si portassero a casa anche ricette, consigli, suggerimenti". "È proprio così - conferma Bazzoli - ci hanno spiegato come riconoscere la provenienza dei prodotti, come vedere quando sono davvero di qualità, come presentarli, come curare la stagionalità della frutta". I consigli sono stati ben accettati anche per Agnese Rigotti: "Ci hanno mostrato delle interessanti alzatine per disporre i salumi, le ho già ordinate - racconta entusiasta - ho visto come con del semplice polistirolo sia possibile disporre con maggior cura la frutta e la verdura, alzandola un po' per renderla ben visibile. Ho chiesto cosa fare della parte finale dell'affettato che da oggi in poi metterò rigorosamente in offerta al 50%".

Altro consiglio che è stato dato più volte, quello di non farsi prendere la mano e riempire il negozio di cose che restano invendute. "Se sarà possibile mi rifornirò di frutta e verdura 3 volte alla settimana e non più 2 volte soltanto - precisa Rigotti - così avrò prodotti più freschi e se i clienti avranno particolari esigenze potrò ordinare ciò che serve". "Anch'io

- aggiunge Bazzoli - cercherò di ordinare meno cose, più focalizzate su quello che di volta in volta la gente richiede. D'altra parte le esigenze di chi fa la spesa sono cambiate rispetto a una ventina d'anni fa. Un esempio: il salame, che un tempo si vendeva moltissimo, oggi incontra più difficoltà, perché non è considerato sempre da tutti un cibo salutare. Sono questi i bisogni a cui dobbiamo andare incontro". Tra i suggerimenti, oltre alle ricette, qualche idea su come abbinare i cibi. E ancora, come tagliarli, come proporre sconti e promozioni. "Certo - concludono Bazzoli e Rigotti - alcune delle cose che ci hanno spiegato funzionano per negozi un po' più grandi del nostro. Ma anche questo ha un pregio: faremo tesoro di quanto abbiamo imparato e, con creatività, lo applicheremo nella nostra Famiglia Cooperativa". Per l'autunno è previsto un prossimo corso sulle competenze trasversali degli addetti alle vendite.

INNOVAZIONE E ECCELLENZA

Quella presentata è una delle novità presenti tra le proposte formative di Formazione Lavoro, che nel 2013 ha raggiunto la cifra record di 10mila partecipanti ai 400 corsi proposti. Tra le altre novità vanno segnalati i corsi di alta formazione per manager nel settore no profit "Verso il welfare 2.0" e i seminari sempre di alta formazione in ambito bancario, con l'organizzazione di corsi anche a Verona, Bologna e Bari di diritto bancario e banking care. Anche nel 2014 brillano collaborazioni importanti: con Sda Bocconi, per esempio, Formazione Lavoro ha organizzato la seconda edizione di "Executive in gestione bancaria" e l'ottava di "Private and family banking". Con il Muse, invece, ha proposto un ciclo di seminari "Essere leader del cambiamento in tempi di crisi". Prosegue l'impegno all'interno del "patto di sistema", con il percorso formativo dedicato ai Maestri cooperatori, con proposte formative per gli amministratori, per i neo-amministratori, per i futuri amministratori e specifica per il

*3,3 milioni di fatturato
10.000 partecipanti
400 corsi*



Elio Pisoni e Giorgio Pasolli, presidente e direttore di Formazione Lavoro.

collegio sindacale. Durante l'assemblea è stato ribadito come nei periodi di crisi come questo sia importante non tagliare sulla formazione, ma continuare ad investire, proprio per invertire la tendenza. Interessanti prospettive si sono sviluppate anche con il progetto di formazione a distanza, con la messa a punto dell'e-learning centre, con videoconferenze, forum e social business. Sempre nel campo dell'innovazione, la società sta lavorando per la creazione di una App e al nuovo sito di banking care.

Una serie di proposte di alta qualità che hanno riscontrato il gradimento non soltanto delle cooperative trentine, considerato che il 28% del fatturato totale (pari a 3,3 milioni di euro) proviene da altre società, come ha spiegato il direttore **Giorgio Pasolli**.

"Se innovare è l'unica via per uscire da questa crisi - ha detto nella sua relazione il presidente **Elio Pisoni** - appare manifesto che, contrariamente al trend vigente, dobbiamo puntare a sostenere le pratiche formative, in termini che siano parallelamente quantitativi e qualitativi".

UN CORSO PER DISOCCUPATI

Formazione Lavoro si è aggiudicata l'organizzazione di percorsi formativi rivolti a disoccupati inoccupati residenti in provincia di Trento. Il bando, pensato dall'Agenzia del Lavoro-Ufficio Politiche del Lavoro a Finanziamento Europeo, prevedeva di lavorare sulle 8 competenze chiave individuate dall'Unione europea per promuovere la realizzazione e lo sviluppo personali, la cittadinanza attiva, l'inclusione sociale e l'occupazione nei disoccupati. La precedenza viene data a chi è in disoccupazione da almeno sei mesi e da non più di 12 e già beneficia di un ammortizzatore sociale.

All'interno di questo programma, Formazione Lavoro, in collaborazione con The Hub, organizza il percorso formativo "Iniziativa e Imprenditorialità" nato per promuovere lo spirito imprenditoriale unitamente a comportamenti d'innovazione e creatività, stimola uno stile di vita proattivo, la capacità e la volontà di muoversi in prima persona, lanciarsi ed esplorare. Il progetto - spiega la coordinatrice dei corsi per conto di Formazione Lavoro, dott.ssa **Arianna Pilati** - vuole sostenere le scelte dei partecipanti, supportandoli con la formazione nella realizzazione imprenditoriale". I corsi, che partiranno con un minimo di 10 iscritti, saranno attivati a Trento, Rovereto, Cavalese, Cles, Fiera di Primiero, Malè, Mezzolombardo, Pergine, Pozza di Fassa, Riva del Garda, Tione.