

PROGETTO CAPI NEGOZIO

Concept progettuale
giugno 2023

Un progetto per prepararsi al futuro

Il progetto «**Capi Negozio**» è un **concept sviluppato da JAM**, attraverso il know-how e la capacità di visione di The European House – Ambrosetti, che vuole avere un impatto sul futuro dell'azienda (punto vendita), ma anche del territorio di riferimento, in quanto ambisce a:

- **favorire lo sviluppo delle competenze tecniche critiche** per il futuro del settore retail food, valorizzando il know-how e la cultura degli esperti di The European House – Ambrosetti e Confcooperative;
- **ridurre il mismatch tra competenze offerte e richieste** dal mercato, investendo su un programma di formazione / reskilling;
- **diffondere e creare consapevolezza tra le nuove generazioni** rispetto alle opportunità professionali in campo tecnico offerte dal settore retail food, coinvolgendo potenzialmente anche altri attori del territorio;
- **certificare, tramite Digital Open Badge, le competenze tecniche critiche** per il futuro del settore e dell'azienda (punto vendita).

Come lo facciamo: la nostra idea di formazione

Mai ridurre la qualità

La situazione pandemica ha accelerato il processo di focalizzazione sui processi educativi e sui loro aspetti di diffusione digitale. Il rischio è quello che si perpetui il principio di dedicare i contenuti di alto livello ai vertici aziendali e quelli invece più semplici, o semplificati, al vasto pubblico. Noi operiamo in un'altra direzione da sempre e lo faremo anche in futuro: **offrire i più alti contenuti a tutti perché tutto il pubblico ha pari dignità cognitiva e tutti meritano il meglio**. Le tecnologie, sempre più diffuse e disponibili a basso costo, aiutano moltissimo in quest'ultima direzione.

Verso una pianificazione mobile

In un mondo fragile, la prevedibilità diventa quasi una chimera. Gli unici rimedi possibili ad un ambiente instabile e ricco di cambiamenti sono costituiti dal costante aggiornamento (frutto del contatto assiduo e privilegiato con decision maker di tutto il mondo) e dalle vaste sperimentazioni che consentono tempestive raccolte di dati. I due rimedi (costante aggiornamento e vaste sperimentazioni) quando combinano i loro effetti producono per l'organizzazione il tanto ricercato **fast regret**: un **rapido rimpianto che consente di modificare indirizzi e contenuti di sviluppo che si rivelassero poco efficaci o superati dal susseguirsi delle turbolenze**.

L'appartenenza si muove e si consolida vicino a dove l'azienda opera

Il valore di un'organizzazione e del suo operato è visibile e si misura a partire dall'**impatto** che **ha sui territori di prossimità**. Non basterà più, negli anni a venire, costruire con tutto il personale un allineamento fattivo orientato dalle visioni di lungo periodo. Tale allineamento andrà costruito anche nei territori di prossimità dell'impresa allo scopo di allargare il diffuso consenso verso ciò che è ben fatto dall'azienda ed ha un impatto sul bene comune.

Forme miste di apprendimento continuo

Il livello di preparazione professionale di manager e addetti sarà sempre più caratterizzato da una triplice tendenza. Da una parte l'aumento costante della necessità di possedere **competenze tecniche e relazionali**; dall'altra, l'altrettanto forte fabbisogno di presidio di **conoscenze trasversali** alle professioni, ai business, ai territori e ai mestieri. Infine, e non da ultimo, la necessità di **motivazione individuale** a competere e di un clima collettivo di valenza genuinamente agonistica. In questo quadro, formazione e sviluppo si concentrano molto più sulle competenze professionali e sulle famiglie professionali che sui ruoli, trasformando le aziende leader di settore in generose accademie della conoscenza al servizio dei dipendenti e, più in generale, della Comunità.

Nello specifico

Chi ci interessa: Capi Negozio o potenziali Capi Negozio del settore retail (Food&Beverage e Fast Moving Consumer Goods) associati a Confcooperative

Geografie: Lombardia, Emilia-Romagna, Triveneto, Lazio

Cosa proponiamo: corso professionalizzante (vedi pag. 5)

Durata: circa 100 ore nel corso di 6-9 mesi (vedi pag. 6)

Output: Digital Open Badge, certificazione rilasciata da The European House – Ambrosetti e Confcooperative (vedi pag. 7)



Capitoli del percorso (approfondimento da pag. 8)

Riteniamo che la formazione della figura professionale del **Capo Negozio** debba focalizzarsi sui seguenti ambiti di sviluppo:

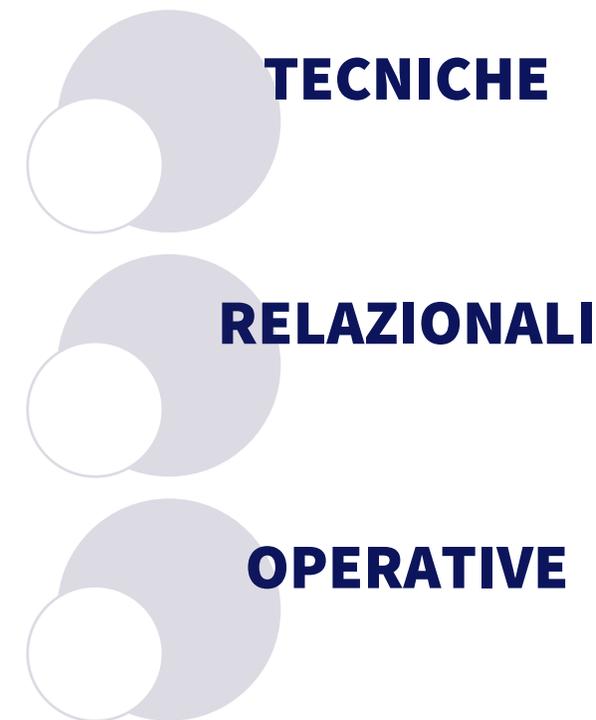
CONOSCENZE



CAPACITÀ



COMPETENZE



La struttura

Il corso si sviluppa nell'arco di 6-9 mesi e si compone di:

36 ore di **videolezioni** (4 ore per ogni ambito di contenuto)

32 ore di **incontri in presenza**

18 ore di **studio individuale** (2 ore per ogni ambito di contenuto)

10 ore di **esami**

2 ore di **kick-off** iniziale

per un totale di **98 ore** di **apprendimento**.



La Certificazione tramite Open Badge

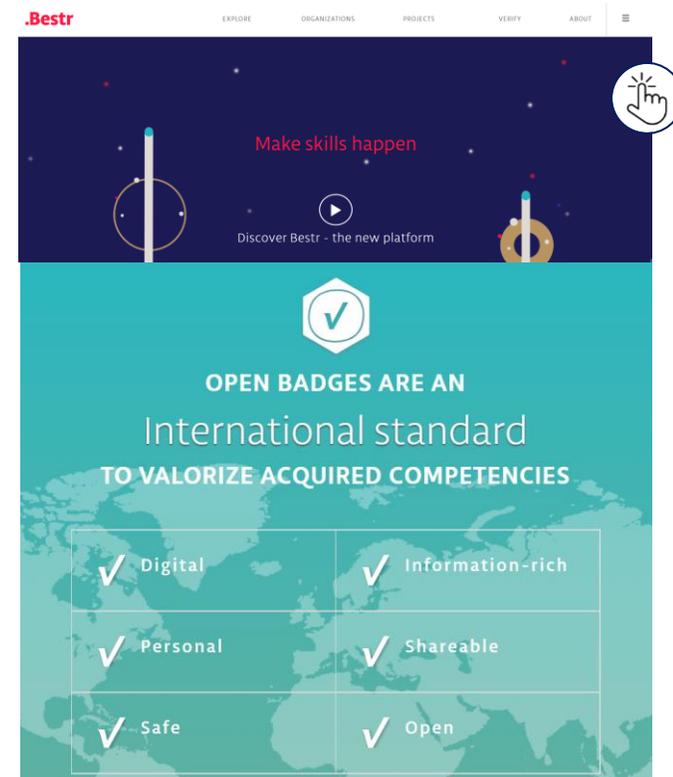
La fase finale del percorso, prevede l'**erogazione degli Open Badge**, strumento che certifica e oggettivizza l'acquisizione delle competenze tecniche da parte dei partecipanti.

Per i «**Capi Negozio**» i benefici degli Open Badge, erogati da The European House – Ambrosetti e Confcooperative, sono:

- **riconoscimento e valorizzazione internazionale** delle competenze acquisite;
- **accessibilità digitale**, sia tramite la Piattaforma Bestr, che tramite la pubblicazione su pagine e documenti dei partecipanti ai percorsi formativi;
- **certificazione verificata dei percorsi di sviluppo** costruiti per colmare il gap tra domanda e offerta di lavoro.



L'invio dell'Open Badge ai partecipanti avverrà solo previo superamento del test finale che verifica l'apprendimento.



Conoscenze: contenuti

Di seguito un approfondimento dei contenuti del percorso:

MERCATO

CONSUMATORE
FORMATI
COMPETITOR

- **STORIA DELLA DISTRIBUZIONE IN ITALIA E IN EUROPA**
- **RUOLO DELLA COOPERAZIONE**
- **PROCESSI DI ACQUISTO DEL CONSUMATORE**
- **LA VOCE DEL CONSUMATORE: DALL'ASCOLTO ALL'ATTUAZIONE**
- **MAPPE DI TERRITORIO E NUOVE SCOPERTE**
- **LE MARCHE CHE HANNO SEGNATO LA STORIA DEL CONSUMO E ANCORA LA STANNO SEGNANDO**
- **TREND DI CONSUMO ATTUALI**

CLIENTE

CUSTOMER SATISFACTION

- **ANALISI DEL COMPORTAMENTO DEL CLIENTE**
- **GESTIONE CRM E CARTE FEDELITÀ**
- **ASCOLTO QUOTIDIANO (TREND – STAKEHOLDERS – COLLABORATORI – CLIENTI)**
- **GESTIONE DEI RISULTATI DELLE SURVEY**

TERRITORIO

MARKETING

- **MARKETING DELLO SCAFFALE (STRUMENTI – I.T. DI GESTIONE)**
- **STORIA DELLA PUBBLICITÀ IN ITALIA**
- **PUNTO VENDITA – PROMOZIONI – STAGIONALITÀ**
- **PASSAPAROLA ED ENTUSIASMO**
- **MICROMARKETING E CULTURA DI TERRITORIO**
- **GESTIONE SOCIAL MEDIA DEL PUNTO VENDITA**

Capacità: contenuti

Di seguito un approfondimento dei contenuti del percorso:

ECONOMICS AZIENDALI

- **IL CONTO ECONOMICO DEL PUNTO VENDITA - DEI FORNITORI - DELLA CATENA**
- **PRODUTTIVITÀ DELLO SCAFFALE: ROTAZIONE E MARGINE**
- **GESTIONE MOVIMENTAZIONE DELLA MERCE IN RICEZIONE ED ESPOSIZIONE**
- **RIORDINO TRA PUNTO VENDITA E CEDI**

PROCESSI CHIAVE

- **ASSORTIMENTO E CATEGORIE**
- **5 TECNOLOGIE DEL FOOD**
- **IL CLIENTE IN CUCINA: TAGLI - SAPORI - COTTURE - IMPASTI**
- **CHE COS'È UN PROCESSO E COME MIGLIORARLO: OFFRIRE ECCELLENZA AL CLIENTE**
- **NEGOZIARE È UN PROCESSO CON RISULTATI DI LUNGO PERIODO**
- **FOOD - PERSONAL CARE - HOME CARE - FARMACI DA BANCO**

AMBIENTE SOSTENIBILITÀ

- **EFFICIENTAMENTO DELLE STRUTTURE REFRIGERANTI E DELLE ATTREZZATURE DI PUNTO VENDITA**
- **MONITORAGGIO ATTENTO DEGLI APPROVIGIONAMENTI DELLA MERCE: FRESCHI E FRESCHISSIMI**
- **GESTIONE EFFICIENTE DEI MATERIALI DI IMBALLAGGIO E DEI MATERIALI DI CONSUMO**
- **COMUNICAZIONE POSITIVA AL CLIENTE DELLE ATTIVITÀ SVILUPPATE DAL NEGOZIO A FAVORE DELLA SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE**

Competenze: contenuti

Di seguito un approfondimento dei contenuti del percorso:

TECNICHE

- **GESTIONE DELLA SQUADRA OGNI GIORNO E NEL LUNGO PERIODO**
- **CAPACITÀ DI PREVEDERE LE PROBLEMATICHE**
- **CAPACITÀ DI ELABORARE STRATEGIE DI RISPOSTA**
- **HACCP - NORME IGENICO SANITARIE**
- **IGIENE DELLA CATENA DEL FREDDO**
- **ADEMPIMENTI AMMINISTRATIVI**
- **CONTABILITÀ NELLA GESTIONE DELLE PERSONE**

RELAZIONALI

- **DECIDERE PER FAR DECIDERE**
- **NEGOZIARE PER VIVERE MEGLIO**
- **GESTIRE I COLLABORATORI E FARLI CRESCERE**
- **COMUNICARE DENTRO E FUORI L'ORGANIZZAZIONE**

OPERATIVE

- **MOTIVAZIONE E «STARE BENE»**
- **IL CLIMA NEL NEGOZIO AIUTA I RISULTATI**
- **ASCOLTARE I COLLABORATORI PER IDENTIFICARE DETTAGLI CHE FAVORISCANO IL MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO**
- **VALUTARE: SINCERITÀ - DOLCEZZA - INELUTTABILITÀ**
- **LA GESTIONE DELLE INFORMAZIONI: QUALI - A CHI - QUANDO**
- **INTERPRETARE LE SITUAZIONI**

Valorizzazione

Il valore relativo alla progettazione, gestione ed erogazione del corso professionalizzante è di:

€ 1.500/persona

I valori indicati non comprendono l'IVA e le spese sostenute per l'esecuzione dell'incarico, che saranno fatturate a parte.

Kick-off locali

Per raccontare le finalità, la struttura e l'importanza del progetto, offriamo la nostra presenza – fin da subito - durante meeting di lancio regionali con l'obiettivo di **supportare Confcooperative nella raccolta di adesioni.**

