

13

**GRANDE
DISTRIBUZIONE**

a cura di Enrico Netti



Barbara Abate.
Responsabile
formazione
e sviluppo
di Esselunga

ESSELUNGA

Maestri formatori per i neoassunti e corsi individuali ai manager

Formazione come volano per lo sviluppo delle persone e motore della costante crescita dell'azienda. Così da oltre 25 anni Esselunga si è dotata di un learning center interno, il cui obiettivo è quello di sviluppare le capacità e le competenze dei nuovi assunti e di aggiornare i dipendenti attraverso percorsi specifici di formazione. Sono previsti percorsi differenziati per ruolo e per momento di sviluppo professionale che con un processo di apprendimento continuo accompagnano la crescita professionale e personale dei dipendenti. Nell'area «formazione al ruolo» vengono fornite le competenze di mestiere sviluppando un bagaglio di conoscenze tecniche sui prodotti e i processi. Lo scopo è fornire il bagaglio di strumenti e conoscenze tecniche per un corretto svolgimento delle attività e l'organizzazione efficiente del lavoro. I percorsi formativi dell'area «formazione comportamentale» supportano la persona accompagnandola nei momenti di crescita aziendale rafforzando la costruzione del ruolo all'interno dell'ambiente di lavoro, contribuendo a sviluppare le caratteristiche personali e a

potenziare la capacità di relazionarsi con i clienti interni ed esterni, e supportano la persona nel delicato passaggio al ruolo di responsabile rafforzando le abilità ritenute fondamentali per gestire persone e processi. Per finire ogni percorso trasmette cultura e valori aziendali. In quest'attività spicca la figura centrale del «maestro formatore». È la versione moderna del maestro di bottega che con sapienza e passione trasmette ai neoassunti le abilità e competenze professionali richieste dal mestiere. Il learning center progetta e coordina le attività formative dedicate al personale che entra nelle sedi centrali e produttive e nelle altre due società del Gruppo Esselunga, Atlantic srl ed Esserbella spa alternando percorsi costruiti per le singole direzioni a corsi di cucina con cuochi professionali, pasticceri, gastronomi fino ad arrivare alle certificazioni per sommelier. Per le figure manageriali, al netto dei processi di valutazione, le attività di crescita vengono progettate individualmente. Inoltre, annualmente, tramite un processo strutturato di *management review* vengono individuate, assieme ai manager, le persone da inserire in particolari percorsi di carriera o in talent pool. La didattica è affidata sia a formatori interni e società esterne. Non mancano partnership con università e dove previsto vengono rilasciate certificazioni valide in Italia e all'estero. Nel 2019 sono stati formati circa 22mila dipendenti tra sedi, negozi, ristoranti e profumerie per un totale di oltre 625mila ore di formazione.

COOP

Confronto con le start up per innovare l'organizzazione

Un tempio di formazione quasi esclusivamente destinato a chi ricopre primi ruoli di responsabilità e ai dirigenti. Questa la platea di allievi della Scuola Coop che nell'arco di quasi due decenni è diventato un luogo di confronto dove concetti come organizzazione, leadership, economia, comunicazione, etica, socialità trovano un senso specifico all'interno del mondo cooperativo. In un anno i corsi sono frequentati da circa 1.500 persone a cui si devono aggiungere le attività dirette nelle cooperative su progetti specifici. Il catalogo prevede corsi di due giorni, oltre a percorsi da 6 a un massimo di 16 giorni che rappresentano vere e proprie esperienze anche di cooperazione. I contenuti variano da temi trasversali, basilari nel lavoro di chiunque a prescindere dal ruolo, a temi più specialistici come le merceologie, il prodotto a marchio, le specificità del conto economico e del bilancio, le novità culturali e normative nell'area amministrazione finanza e controllo. Accanto ai docenti interni le lezioni sono tenute da docenti delle università di Bergamo, Parma e Reggio Emilia,

Udine, Firenze, Roma Tor Vergata, Politecnico di Milano, Bicocca, Boccioni e da professionisti di società di consulenza. Il tutto per arricchire il bagaglio di strumenti e metodologie di uso quotidiano in seno alla Coop. «Sperimentiamo inoltre percorsi di analisi e ricerca che ci portano a contatto con realtà economiche anche al di fuori del nostro mondo, spesso start-up, che si caratterizzano per un modo diverso di concepire organizzazione e tempi di lavoro e quindi con un welfare aziendale incorporato - aggiunge Enrico Parsi, direttore della Scuola Coop certificata qualità Iso 9001: 2015 -. Con loro si studiano spazi commerciali ibridi e multifunzione, fortemente connotati in senso sociale». Non mancano progetti di ampio respiro come il "Coop Contest", rivolto agli under 35 con una durata di 10 mesi per formare project manager e produrre progetti di innovazione, e "Artigiani della complessità" per i responsabili dei punti vendita. In questo caso i docenti sono interni e le materie riguardano la gestione del punto vendita con una rigorosa metodologia di analisi e progettazione spesso introducendo innovazioni pensate, proposte e realizzate dai partecipanti. «Interventi che producono significativi risultati economici» rimarca Parsi. Parallelamente molto spesso le cooperative iscrivono persone già in un percorso di carriera oppure che stanno per iniziarne uno. Alcune attività periodicamente vengono realizzate proprio in funzione di questo obiettivo oppure per accompagnare lo sviluppo stesso.



Enrico Parsi.
Direttore
della
Scuola Coop



Vincenzo Donatiello.
Responsabile nazionale delle Metro Academy

METRO ITALIA

Cinque siti per formare i professionisti dell'Ho.re.ca.

Sono cinque, a Milano, Roma, Bologna, Firenze e Venezia, le Metro Academy create da Metro Italia a disposizione dei professionisti del mondo Ho.re.ca. (Hotellerie, ristorazione e catering). Un progetto relativamente nuovo considerando che la prima academy è stata aperta nel novembre 2014 con l'obiettivo di creare una piazza interattiva, sia fisica che digitale. «L'idea della piazza viene mutuata dalla volontà di puntare sulla condivisione e sperimentazione di nuove idee e modi di lavorare - spiega Vincenzo Donatiello, responsabile nazionale delle Metro Academy -. Una via che permette di migliorare la distintività che passa dalla valorizzazione dell'italianità, ma anche dalla capacità di cogliere e interpretare le tendenze globali e virali». Un modo aperto a contaminazioni tra le diverse generazioni di "allievi", con altrettante eterogenee esperienze di lavoro alle spalle.

L'offerta formativa «si sviluppa su corsi di cucina professionale e di corretto utilizzo delle attrezzature nell'ottica del "ciclo di vita del prodotto" - continua Donatiello - ovvero

dalla scelta e valorizzazione della materia prima alla trasformazione in funzione dei diversi format di ristorazione per finire con il food management e la comunicazione sui social». Al termine del percorso formativo vengono rilasciati degli attestati di partecipazione.

In questo quadro gli "allievi" sono i professionisti della ristorazione e ospitalità di oggi e domani come, per esempio, gli studenti delle scuole alberghiere che così possono arricchire la loro formazione sotto la guida di grandi chef. Le lezioni sono inoltre tenute da docenti di scuole partner tra cui Cast Alimenti, Planet One e Gp Studios e da illustri chef stellati.

Per i dipendenti della società sono inoltre previsti i corsi di formazione e approfondimento erogati dai Metro Academy Chefs oltre ad attività di team building. Metro Academy è anche il luogo in cui vengono sviluppati e testati i prodotti a marchio di Metro pensati per i professionisti Horeca. Lo scorso anno, per esempio, sono stati testati oltre mille prodotti prima della loro messa in commercio.

Una somma di attività che ogni anno coinvolgono circa 2.500 professionisti del settore, a cui si aggiungono le consulenze personalizzate, fornite dai Metro Academy Chefs, su richiesta dei clienti oltre a presenziare eventi dedicati al mondo della ristorazione come, per esempio, la presentazione della Guida Michelin e la finale italiana ed europea del Bocuse d'Or.