

La formazione continua del preposto nella gestione del personale e sistemi di recepimento del disagio in ambiente lavorativo





Promozione del benessere organizzativo

Sommario

- 1. Progetto Evoluzione Capo Filiale: la formazione continua del preposto nella gestione del personale**
- 2. Il Responsabile Personale & Sociale: sistemi di recepimento del disagio in ambiente lavorativo**



Progetto Evoluzione Capo Filiale

Obiettivi

È il più grande programma di sviluppo e formazione del personale che Lidl abbia mai fatto in tutta la sua storia!

È una ridefinizione del ruolo del Capo Filiale in linea con la sua sempre maggiore importanza e con le nuove esigenze dell'azienda



Progetto Evoluzione Capo Filiale

Piano di sviluppo

Dopo un'analisi delle competenze, il Capo Filiale riceve un feedback

Il passo successivo è la partecipazione del Capo Filiale, in qualità di coordinatore di altre risorse e di **preposto**, ad un percorso formativo personalizzato chiamato **Piano di Sviluppo**

Contiene tutte le formazioni per le aree di sviluppo individuate: è un **importante investimento** per la crescita personale e professionale del Capo Filiale



Progetto Evoluzione Capo Filiale

Toolbox

Le formazioni da erogare al Capo Filiale sono contenute nella Toolbox, ovvero un catalogo formativo che prevede diverse metodologie formative:

- Seminario
- Training on the job
- Scambio di esperienze
- Giornata pratica

TOOLBOX per la formazione continua				
A. Competenze specifiche				
Descrizione attività	Che	Affronta a/B/C	Metodo	
1. Gestione magro				
A.1 Ottimizzazione gestione della merce	5	W1	Giornata di pratica	
A.1.1 Ordine della merce con SUDO - Supporto all'ordine	1	W1	Affiancamento con esperti di lungo periodo	
A.2 Ordine con B&B	1	W1	Addestramento specifico	
A.3 Gestione rotture di stock e merce in esaurimento	1	W1	Addestramento con esperti di lungo periodo	
A.4 Rotture a valore e fatturato per gruppo merceologico	3	W1	Addestramento specifico	
A.5 Fatturato, magazzino e rotazione fatturato	1,5	W1	Affiancamento con esperti di lungo periodo	
MP/Primo Food/Primo Non Food	5	W2	Giornata di pratica	
A.6 Primo Non Food	5	W2	Giornata di pratica	
A.7 Primo Food	5	W2	Giornata di pratica	
Bake Off				
A.8 Processo Bake-Off	5	W2	Giornata di pratica	
A.9 K&A&P	1	K1 / W2	Affiancamento con esperti di lungo periodo	
A.10 Finestra	1	K1 / W2	Addestramento specifico	
2. Fattori esterni, leggi e normative				
A.11 R&P	1	K1 / W2	Addestramento specifico	
A.12 Finestra	1	K1 / W2	Addestramento specifico	
B. Competenze aziendali				
Categorie di attività di ruolo e attività comparate				
Colloquio produttività e personale	Che	Affronta a/B/C	Metodo	
1. Controllo produttività e personale in filiale				
B.1 Inventario (generale)	1	KX1 / KX2 / KX3	Addestramento specifico	
2. Inventario				
B.2 Inventario (generale)	5	KX2 / KX3	Giornata di pratica	
B.3 Analisi d'inventario	1	KX2 / KX3	Addestramento specifico	
B.4 Misure per ottimizzare il processo inventariale	1,5	KX2 / KX3	Scambio di esperienze	
3. Organizzazione del lavoro				
1. Pianificazione del lavoro/ritrasmissione presenza				
B.5 Pianificazione del lavoro orientata al processo e realizzazione degli orari	1,5	KX2 / KX3 / F02 / F02 / F02 / F04	Addestramento specifico con esempio pratico	
B.6 Partecipatività degli orari - piano ferie / festivi e stagionalità	1,5	KX2 / KX3 / F02 / F02	Scambio di esperienze	
B.7 Late entry / Fast close	1,5	F02 / F04	Addestramento specifico con esempio pratico	
B.8 Metodi di definizione delle priorità	1,5	F02 / F02 / F03	Scambio di esperienze	
2. Gestione il tempo e le attività				
B.9 "La stress qualification: come rendere il lavoro meno stressante"	8		Seminario	
B.10 Metodi di definizione delle priorità	1,5	F02 / F02 / F03	Addestramento specifico con esempio pratico	
3. Organizzazione ufficio e magazzino				
B.11 Organizzazione magazzino	1	F04	Addestramento specifico	
B.12 Organizzazione ufficio	1	F04	Addestramento specifico	
4. Orientamento al cliente				
1. Orientamento al cliente				
B.13 Accoglienza propri clienti	16	K1 / K2	Seminario	
B.14 Controllo	1,5	K1 / K2	Addestramento specifico con gioco di ruolo	
C. Competenze personali				
1. Motivazione alla gestione				
Descrizione attività	Che	Affronta a/B/C	Metodo	
1. Motivazione alla gestione				
C.1 Aumentare / sviluppare la motivazione del CF nelle funzioni gestionali	3	F03 / F1 / F4	Affiancamento con esperti di lungo periodo	
C.2 Aumentare / sviluppare la motivazione del CF verso il proprio ruolo	3	E3 / F03 / F2 / F3	Affiancamento con esperti di lungo periodo	
2. Integrità				
C.3 Principi aziendali, Riferimenti culturali di gestione, Principi di gestione e Linee di comportamento	1	F03 / K1 / K2 / F1 / F2 / F3	Addestramento specifico	
D. Competenze manageriali				
1. Orientamento al risultato, motivazione e sviluppo del collaboratore/capacità di persuasione				
Descrizione del personale	Che	Affronta a/B/C	Metodo	
1. Selezione del personale				
D.1 Analisi delle candidature	1,5		Addestramento specifico	
D.2 Il colloquio di selezione: principi generali e preparazione	1		Addestramento specifico con esempio pratico	



Progetto Evoluzione Capo Filiale

Toolbox

Tra le formazioni che verranno erogate ai Capi Filiale troviamo:

FORMAZIONE	ORE
Stress quotidiano – come rendere il lavoro meno stressante	8
Conoscere i propri clienti	16
Superare sé stessi – lo sviluppo dei collaboratori in Lidl	8
Il processo comunicativo: capire ed essere capiti – come gestire i collaboratori	16
Le basi della comunicazione – come rimanere tranquilli in ogni situazione	16
Pianificazione del lavoro orientata al processo	3



Progetto Evoluzione Capo Filiale

FORMAZIONE	ORE
Aumentare/sviluppare la motivazione del CF nel suo ruolo e nelle sue funzioni	3
Il ruolo del CF nell'inserimento dei nuovi collaboratori e nelle successive fasi formative	1
Capacità di persuasione e Change Management	6
Aumentare la motivazione e il rendimento dei propri collaboratori	3
Concordare gli obiettivi, comunicarli e sostenerli	1,5
Riconoscere e gestire i conflitti	1,5
Management dei processi	6



Il Responsabile Personale & Sociale



1. Struttura

Il Responsabile Personale & Sociale collabora a stretto contatto con il Direttore Regionale, ossia il Datore di Lavoro:

- **10** Responsabili P&S su tutto il territorio nazionale
- Coordinamento funzionale dalla Sede Legale ma svolgimento effettivo del ruolo in autonomia e sintonia con il Datore di Lavoro
- **Persona neutrale** di riferimento per i collaboratori che previene e/o media eventuali situazioni conflittuali



Il Responsabile Personale & Sociale



2. Mission – Clima aziendale

Il Responsabile Personale & Sociale si occupa del **clima aziendale**.

Mette in atto tutte le **misure** che creano un clima positivo in azienda e agisce al fine di preservarlo:

- Eventi di benvenuto/feedback → l'integrazione
- Organizzazione di eventi e concorsi interni → coinvolgimento
- Distribuzione di comunicazione interna → flusso informativo
- Festeggiamenti di anniversari aziendali → valorizzazione



Il Responsabile Personale & Sociale



2. Mission – Clima aziendale

Il Responsabile Personale & Sociale si occupa della **tutela della salute dei collaboratori e della prevenzione dello stress**

E' il primo interlocutore per i collaboratori, in caso di:

- problemi **personali** che possono avere influenza sulla vita professionale
- problemi **relazionali** all'interno del luogo di lavoro
- fattori (interni ed esterni) che possono essere fonte di **stress**