

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



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

- TOOLBOX per la formazione continua**
- | A. Competenza specifiche | | | | | | |
|--|-----|------------------------------|---|--|--|--|
| 1. Conoscere il mercato | | | | | | |
| 1.a) Osservazione generale della merce | | | | | | |
| Descrizione | De | Riferimenti a DUS | Minimo | | | |
| A.1 Ordine della merce con SUPO - Supporto all'ordine | 5 | W1 | Giornata di pratica | | | |
| A.2 Ordine con B&B | 1 | W1 | Affiancamento con esperti di lungo periodo | | | |
| A.3 Gestione ordini di stock e merce in esadito | 1 | W1 | Addestramento specifico | | | |
| A.4 Rotture e valore e fatturato per gruppo merceologico | 1 | W1 | Affiancamento con esperti di lungo periodo | | | |
| A.5 Fornitura, stagionalità e oscillazioni fatturato | 1,5 | W1 | Scambio di esperienze | | | |
| A.6 Fornitura degli Prodotti Non Food | | | | | | |
| A.6 Fornitura Non Food | 5 | W2 | Giornata di pratica | | | |
| A.6 Fornitura Food | 1 | W2 | Addestramento di pratica | | | |
| Nota-Off | | | | | | |
| A.8 Processi Rule Off | 5 | W2 | Giornata di pratica | | | |
| A.8 Processi Rule On | 5 | | Affiancamento con esperti di lungo periodo | | | |
| 2. Fattori esterni, logici e numerici | | | | | | |
| A.9 VALCOP | 1 | K1 / W2 | Addestramento specifico | | | |
| A.10 Inventario | 1 | K1 / W2 | Addestramento specifico | | | |
| B. Competenza aziendali | | | | | | |
| 1. Conoscenza dei dati e delle complessità | | | | | | |
| Colloquio produttività e personale | | | | | | |
| Descrizione | De | Riferimenti a DUS | Minimo | | | |
| B.1 Colloquio produttività e personale in linea | 1 | K2 / K3 / K3 | Addestramento specifico | | | |
| Inventario | | | | | | |
| B.2 Inventario (generale) | 5 | K2 / K3 | Giornata di pratica | | | |
| B.3 Analisi inventario | 1,5 | K3 | Addestramento specifico | | | |
| B.4 Misure per ottimizzare il processo inventario | 1,5 | K2 / K3 | Scambio di esperienze | | | |
| B.4 Misure per ottimizzare il processo inventario | 1,5 | K2 / K3 | Addestramento specifico | | | |
| B.4 Misure per ottimizzare il processo inventario | 1,5 | K2 / K3 | Addestramento specifico | | | |
| 2. Organizzazione del lavoro | | | | | | |
| Pratificazione del lavoro /Ritorno produttività | | | | | | |
| Descrizione | De | Riferimenti a DUS | Minimo | | | |
| B.5 Pratificazione del lavoro orientata al processo e realizzazione degli ordini | 1,5 | K2 / K3 / K3 / F02 / | Addestramento specifico con esempio pratico | | | |
| B.5 Pratificazione del lavoro orientata al processo e realizzazione degli ordini | 1,5 | F02 / F04 | Scambio di esperienze | | | |
| B.6 Partecipazione degli ordini - piani ferie /bolle e stagionalità | 1,5 | K2 / K3 / F02 / F02 | Addestramento specifico con esempio pratico | | | |
| B.6 Partecipazione degli ordini - piani ferie /bolle e stagionalità | 1,5 | K3 / F04 | Scambio di esperienze | | | |
| B.7 Linee entry / Fast class | 5 | K2 / K3 / F02 / F02 | Addestramento specifico | | | |
| B.7 Linee entry / Fast class | 5 | F02 / F04 | Giornata di pratica | | | |
| 3. Gestione e tempo e attività | | | | | | |
| B.8 Gestione e tempo e attività | 8 | | Seminario | | | |
| B.8 Gestione e tempo e attività | 8 | | Addestramento specifico con esempio pratico | | | |
| B.8 Gestione e tempo e attività | 8 | F02 / F02 / F3 | Scambio di esperienze | | | |
| Organizzazione ufficio e magazzino | | | | | | |
| B.9 Organizzazione magazzino | 1 | F04 | Addestramento specifico | | | |
| B.10 Organizzazione ufficio | 1 | F04 | Addestramento specifico | | | |
| Ornamento al cliente | | | | | | |
| Ornamento al cliente | | | | | | |
| C.1 Ornamento al cliente | 36 | K1 / K2 | Seminario | | | |
| C.1 Ornamento al cliente | 36 | K1 / K2 | Addestramento specifico con ogni cosa | | | |
| C.1 Ornamento al cliente | 36 | K1 / K2 | Addestramento specifico con ogni cosa | | | |
| C. Conoscenza personali | | | | | | |
| 1. Motivazione alla gestione | | | | | | |
| Motivazione alla gestione | | | | | | |
| Descrizione | De | Riferimenti a DUS | Minimo | | | |
| C.1 Motivazione / sviluppare la motivazione del CS verso funzioni gestionali | 3 | F03 / F1 / F4 | Affiancamento con esperti di lungo periodo | | | |
| C.2 Autonomia / influenzare la motivazione del CS verso il proprio ruolo | 3 | F3 / F03 / F2 / F3 | Affiancamento con esperti di lungo periodo | | | |
| 2. Integrità | | | | | | |
| Integrità | | | | | | |
| C.3 Principi aziendali, Riferimenti culturali di gestione, Principi di gestione e Linee di comportamento | 1 | F03 / K3 / F2 / F1 / F2 / F3 | Addestramento specifico | | | |
| D. Competenza manageriali | | | | | | |
| 1. Orientamento al risultato, motivazione e sviluppo del collaboratore /capacità di persuasione | | | | | | |
| Sviluppo del personale | | | | | | |
| Descrizione | De | Riferimenti a DUS | | | | |



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**