



Provincia di Grosseto

Progetto: Adozione di un modello di valutazione del fabbisogno
e pianificazione dell'offerta formativa provinciale

Settore: Commercio e grande distribuzione

Tavolo delle agenzie formative del settore commercio

Verbale dell'incontro del 28 settembre 2009

All'incontro hanno partecipato:

Vanessa Manetti- ENFAP Toscana
Chiara Zacchini- IFOA Toscana
Giuseppe Biagioli- TS Grosseto
Natalia Balestri- TS Grosseto
Carla Favilli- IPS Einaudi
Monica Lambardi- Eidos
Marconcini Andrea- Performat
Daniele Angiolini- Confesercenti
Laura Comparini- Cescot
Federica Moroni- Heimat
Gabriella Orlando- Ascom Confcommercio

Per la Provincia di Grosseto hanno partecipato:

Elisabella Barbini
Raffaella Marchi
Federica Gottardo (consulente Studio Méta & associati)
Romano Calvo (consulente Studio Méta & associati)



FSE Investiamo nel vostro futuro

Premessa

L'incontro è stato aperto da una breve introduzione della dott.ssa Elisabetta Barbini responsabile dell'ufficio programmazione del settore Formazione professionale della Provincia di Grosseto.

Il dott. Romano Calvo – della società incaricata per l'assistenza tecnica alla Provincia di Grosseto – ha sinteticamente illustrato il documento “Rapporto sul settore commercio e grande distribuzione in Provincia di Grosseto”, distribuito a tutti i partecipanti e pubblicato, sia pure come work in progress, sul sito web della Provincia stessa. Per l'illustrazione dei contenuti del Rapporto, si rimanda pertanto al documento pubblicato.

Alle agenzie formative che hanno una particolare vocazione per la formazione professionale degli operatori di questo comparto, è stato chiesto di esplicitare, sulla base della loro esperienza, le questioni che ritengono prioritarie per indirizzare la programmazione delle risorse finanziarie pubbliche a favore dello sviluppo del commercio.

Segue un breve riassunto degli interventi.

Monica Lambardi – EIDOS

Il nostro ente è particolarmente coinvolto nella formazione sia al comparto estetico e benessere che al commercio. In questo ambito abbiamo svolto recentemente una sommaria ricognizione dei fabbisogni formativi delle imprese del commercio ed abbiamo rilevato una grande attenzione alla formazione professionale del personale di vendita, dei/le commessi/e in particolare sul tema del visual merchandiser, nel senso che i piccoli esercizi commerciali necessitano di personale di vendita in possesso di competenze non soltanto per ciò che riguarda la vendita in senso stretto, ma anche per la capacità di allestire il negozio e la vetrina al fine di renderli più attraenti.

Più in generale le imprese lamentano la carenza di personale di vendita professionale, nel senso di maggiormente coinvolto nella mission dell'impresa.

Daniele Angiolini – CESCOT Confesercenti

Il nostro ente di formazione da anni rivolge prioritariamente la propria azione a favore dei titolari del commercio (piccola distribuzione) incontrando però molte difficoltà che risiedono in primo luogo nelle caratteristiche ridotte e familiari di queste piccole imprese, in cui il titolare fatica a trovare il tempo per l'aggiornamento professionale. In secondo luogo i Fondi interprofessionali sono prevalentemente rivolti alla formazione del personale dipendente. In terzo luogo il meccanismo dei bandi del FSE per la loro complessità e per i tempi amministrativi, non sono sufficientemente flessibili per rispondere ad una domanda formativa che dovrebbe essere realizzata, ad esempio, di sera, o nei fine settimana, con piccoli gruppi (flessibili) di imprenditori e loro dipendenti.

Da questo punto di vista non ci nascondiamo che da parte dei titolari di impresa del commercio non vi è grande sensibilità al tema della formazione e spesso questa sensibilità aumenta proprio là dove sono i dipendenti per primi a partecipare ad iniziative formative alle quali in un secondo tempo diventa più facile coinvolgere anche il titolare.

La formazione obbligatoria in questo settore, com'è noto riguarda soltanto uno specifico segmento che è quello della somministrazione di alimenti (le 54 ore per registrarsi al REC) oltre alla sicurezza dei lavoratori, che pure riesce a coinvolgere, grazie a questa obbligatorietà, tutti gli interessati. I settori che non sono soggetti a questo obbligo, di fatto non vengono toccati dalla formazione e dall'aggiornamento professionale, a meno che siano appunto stimolati dalle associazioni di categoria e dalla Provincia. Da questo punto di vista, c'è ancora moltissimo da fare per incrementare questa partecipazione, anche in termini promozionali. Per il futuro sarebbe opportuno

pensare a percorsi, non dico obbligatori perché non è nelle nostre facoltà, rivolti agli aspiranti commercianti, per insegnare loro i fondamentali dell'attività commerciale ed in un certo senso aiutarli a prendere con più consapevolezza la decisione di aprire una nuova impresa. Conosciamo una recente esperienza in Galles (UK) dove le istituzioni locali forniscono gratuitamente ed obbligatoriamente una formazione iniziale a tutti gli aspiranti commercianti.

Gabriella Orlando - CAT ASCOM Maremma

L'Ascom Confcommercio ha svolto nel corso degli anni diverse indagini e monitoraggi sui bisogni formativi del settore.

Da queste analisi sono emersi sostanzialmente due elementi: il primo costituisce l'insieme dei veri e propri "bisogni formativi" che abbiamo focalizzato sui seguenti temi:

- accoglienza,
- tecniche di vendita e psicologia del cliente
- visual merchandising
- inglese commerciale
- contabilità e controllo di gestione
- internet (e posta elettronica) per la vendita.

L'altro elemento riguarda la "propensione" degli imprenditori a frequentare, e far frequentare ai propri dipendenti, percorsi formativi finalizzati alla crescita professionale.

Su questo aspetto è emerso un fenomeno già conosciuto dalla nostra organizzazione: la difficoltà di conciliare gli impegni aziendali con ore di "aula" che inevitabilmente si intrecciano con gli orari di lavoro.

Ciò nonostante si riscontra un interesse a percorsi formativi e a forme di miglioramento continuo.

Sulle modalità formative possiamo segnalare una recente esperienza attraverso la quale siamo riusciti a coinvolgere simultaneamente sia i titolari che i loro dipendenti, facendo partecipare i primi al mattino ed i secondi al pomeriggio, così da non costringere alla chiusura del negozio.

Un'altra importante considerazione riguarda la scarsa conoscenza da parte delle imprese, in particolare le micro, del Fondo Sociale Europeo come strumento di finanziamento per la formazione.

Le grandi strutture, infatti, conoscono e utilizzano i canali di finanziamento pubblici (in particolare i Fondi interprofessionali).

Così non è invece per le micro-impresе; nonostante gli sforzi profusi anche dalla nostra organizzazione, infatti, risultano ancora poco conosciute le possibilità che questo strumento offre alle imprese. Una adeguata informazione e promozione da parte degli Enti intermedi (Provincia e Regione) potrebbe accrescere la cultura e il valore della formazione continua.

Federica Moroni – Heimat

La Heimat opera nell'Amiata ed abbiamo fatto una esperienza di formazione alle Cooperative della COOP Unione Amiatina, realtà che impiega 170 dipendenti. Nell'analisi dei fabbisogni che precedette l'intervento emergeva il fabbisogno di una formazione più centrata sui temi trasversali delle tecniche di vendita, del visual e della gestione del cliente e così abbiamo fatto, anche tenendo conto che la formazione più prettamente tecnica viene già erogata dalla COOP utilizzando l'ente bilaterale Fon.Coop.

L'esperienza è stata molto positiva ed istruttiva per una piccola agenzia formativa come la nostra, ed abbiamo capito che vi è comunque uno spazio nella formazione per la grande distribuzione, nella misura in cui si è in grado di fornire un servizio in loco (senza costringere gli addetti a trasferte fuori provincia o fuori regione) e personalizzato sulle esigenze dei singoli punti vendita.

Per quanto riguarda invece i fabbisogni di figure professionali confermo quanto scritto nel Rapporto sul commercio nel paragrafo 5.2, in particolare sull'enorme difficoltà a reperire addetti al banco macelleria e gastronomia.

Manetti Vanessa – ENFAP Toscana

Nel 2006 abbiamo gestito un corso FSE per Norcino – Salumiere in cui a fronte della grande richiesta che ci perveniva dagli occupati, dovendo rivolgerlo ai disoccupati, non siamo riusciti a trovare alcun giovane, ma una utenza composta da disoccupati ultra 40enni, con i quali il percorso è stato non facile. Nonostante, le iniziali difficoltà, la maggior parte dei discenti ha trovato occupazione nel settore.

Ora la stessa cosa sta accadendo per il corso di “apicoltore specializzato in pappa reale” rivolto ai disoccupati dove però fortissima è stata la richiesta di partecipazione da parte di persone già occupate, interessate ad apprendere la tecnica della produzione di pappa reale, il cui mercato specie in Toscana vede una forte richiesta a fronte di una ridottissima offerta.

Chiara Zacchini - IFOA

L'esperienza di IFOA in materia di formazione al comparto del commercio sul territorio della Provincia di Grosseto è abbastanza limitata. Stiamo svolgendo un corso sull'internazionalizzazione di impresa nel settore delle produzioni tipiche che si concluderà a febbraio 2010. Il corso essendo sull'asse occupabilità è rivolto a disoccupati, ma abbiamo evidenziato che anche gli imprenditori agricoli sarebbero stati interessati a partecipare al corso per approfondire il tema della commercializzazione dei prodotti tipici. In più contattando le aziende del settore per l'organizzazione degli stage, è venuto fuori che anche piccole aziende a conduzione prevalentemente familiare sarebbero interessate a sviluppare competenze relative alla commercializzazione e internazionalizzazione dei loro prodotti.

Natalia Balestri – TS

Anche il nostro ente non è particolarmente specializzato sul commercio, quanto sull'estetica ed il benessere. Nel campo del commercio partecipiamo ai piani formativi per apprendisti addetti alla vendita ed addetti al magazzino dove incontriamo notevoli difficoltà da parte dei titolari a far partecipare gli apprendisti ai corsi di formazione.

--- ° ---