



Provincia di Grosseto

**Settore estetica e benessere - Intervista alla CNA**  
**Davide Pecci (responsabile - Area Benessere e Sanità)**  
**Renzo Alessandri (segretario provinciale)**

Grosseto 15 dicembre 2009

A cura di Federica Gottardo

La CNA, Confederazione Nazionale dell'Artigianato e della Piccola e Media Impresa è il sistema generale nazionale ed unitario di rappresentanza delle imprese artigiane, dei loro imprenditori, delle piccole e medie imprese e delle relative forme associate. Opera per l'affermazione nella società, nelle Istituzioni, nella politica e nello stesso universo delle imprese, dei valori dell'impresa, del lavoro, dell'economia di mercato, nella costante ricerca della piena sintonia tra interessi delle imprese e l'interesse generale dell'Italia, nella partecipazione attiva allo sviluppo delle imprese e degli imprenditori.

CNA realizza tali obiettivi relazionando direttamente con le Istituzioni e con l'insieme degli attori sociali, economici e politici, partecipa alle sfide delle imprese rappresentandone gli interessi, ponendosi al loro fianco per il cambiamento e lo sviluppo economico generale.

CNA formula le strategie per il settore artigiano, riconoscendo la centralità del mercato in un sistema economico moderno dove si affermano qualità, identità, valori dell'imprenditorialità artigiana in una moderna cultura del saper fare.

Rappresentatività, professionalità e dinamismo dimostrati in oltre cinquanta anni di attività distinguono CNA tra le Organizzazioni di categoria, permettendole di far crescere in Italia e in Europa il ruolo fondamentale esplicitato dall'artigianato, rendendo l'impresa artigiana sempre più interlocutrice del sistema produttivo avanzato e della società, le cui dinamiche sono in continua evoluzione.

La struttura della CNA di Grosseto si può suddividere in 3 grandi macroaree:

- Gestione funzionamento ambito provinciale
- Sviluppo servizi
- Area imprese

All'interno dell'area "Servizi" troviamo tutte le attività di formazione che vengono erogate dalla società CNA Servizi. Nell'ottica di CNA la formazione professionale è di importanza strategica per le piccole medie imprese poiché rappresenta il principale strumento per accrescere le competenze degli imprenditori sia per la gestione della propria azienda che dal punto di vista professionalizzante.



FSE Investiamo nel vostro futuro

CNA, attraverso le proprie procedure di qualità, rileva i fabbisogni formativi espressi dagli imprenditori stessi anche per i propri dipendenti e progetta la adeguata formazione.

I corsi erogati, spesso con finanziamenti provinciali o di fondi interprofessionali, sono per la maggior parte professionalizzanti ritagliati per specifici settori.

Alcuni interventi formativi vengono invece indirizzati ai giovani disoccupati con l'obiettivo finale di inserirli nelle aziende che ne facciano specifica richiesta.

Inoltre la CNA SERVIZI organizza tutta una serie di corsi a pagamento da parte dell'utenza che sono previsti per legge e quindi obbligatori per i propri associati sui seguenti temi:

- Igiene e sicurezza sui luoghi di lavoro
- Corsi di primo soccorso
- Igiene alimentare – HACCP
- Corsi per autotrasportatori

Per quanto riguarda il Settore Estetica e Benessere, oggetto del nostro studio CNA lo distingue in due comparti:

- Benessere
- Sanità

Nell'area Benessere sono stati erogati due corsi finalizzati alla formazione di personale da impiegare presso le terme dell'Osa per l'accoglienza ed assistenza al cliente e per l'affiancamento al personale medico nei trattamenti benessere.

Durante i percorsi formativi in aula sono stati approfonditi i temi relativi alla struttura di un'azienda termale, ai processi di accoglienza, alla comunicazione efficace, tutto finalizzato all'erogazione di un servizio qualitativamente elevato che rispecchi le attese di una clientela particolarmente esigente come quella legata al turismo termale e del wellness. A completamento del percorso è stato previsto uno stage, di durata significativa, per fare acquisire agli allievi, sulla scorta di un adeguato bagaglio di competenze teoriche, una effettiva capacità operativa nell'ambiente di lavoro e con l'obiettivo di concretizzare l'esperienza di training in un reale sbocco occupazionale.

Al termine dei percorsi, considerato che il complesso termale dell'Osa non aveva a quel tempo completato i lavori di ristrutturazione, molte allieve hanno trovato impiego in settori diversi.

Nel 2009 sono stati organizzati due percorsi formativi di aggiornamento rivolti al personale che lavora nei centri estetici (titolari e dipendenti) sulle varie tecniche di massaggio e di ricostruzione unghie oltre all'ambito igienico sanitario (previsto da normativa). I corsi hanno soddisfatto le aspettative dei partecipanti i quali hanno richiesto che vengano ripetuti periodicamente.

Infine, sempre per richiesta esplicita delle imprese del settore, sono stati erogati con finanziamento pubblico, due corsi in materia di marketing e sviluppo strategico.

Nell'ambito Servizi alla persona le aziende associate, caratterizzate da imprese artigianali di piccole e medie dimensione (composte da circa 5-6 dipendenti), spesso a conduzione familiare, lamentano sempre più l'esigenza di formare i propri dipendenti su tematiche relative a :

- Tecniche di comunicazione e relazione con la clientela
- Valutazione dei rischi nell'ambito delle mansioni svolte (corsi già organizzati in passato in convenzione con l'ASL 9)
- Alfabetizzazione Informatica e Linguistica (in un'ottica di sviluppo futuro diviene necessario che anche la realtà territoriale della Provincia di Grosseto si adotti di strumenti

informatici, ad es. per l'archiviazione della clientela e di personale in possesso almeno di una lingua straniera, vista la vicinanza a zone ad alta ricettività turistica).

In particolar modo, negli ultimi periodi, nel settore estetico si è vista una crescente domanda di corsi di : Onicotecnica (tecnica di ricostruzione delle unghie) e Marketing e Comunicazione.

Nell'ambito del settore benessere, per difficoltà logistiche (sarebbe difficile reperire aule e adeguata strumentazione) CNA si avvale del contributo di Labriola, scuola privata presente in Grosseto. Dal punto di vista prettamente normativo la legge 174/2005 parla di un riordino dell'intero settore, ma ad oggi non vi sono ancora decreti attuativi.

Nell'area "Fitness", da poco è entrato in vigore un regolamento che dà la possibilità di inserire altri servizi, oltre quelli caratteristici di tale settore, se tra l'organico vi è presente una persona in possesso della Laurea in Scienze Motorie. Questo ha visto il proliferare all'interno della palestre di solarium e veri e propri Centri Benessere.

CNA eroga anche corsi nell'ambito dell'Apprendistato professionalizzante focalizzando principalmente la propria offerta formativa su:

- Competenze organizzative/gestionali
- Competenza comunicative/relazionali
- Norme in materia di sicurezza.

Un fenomeno in fase di estensione, ma ancora poco conosciuto in Grosseto è quello dei Tatuatori e operatori di Piercing. Una realtà marginale e residua a livello provinciale (esistono poche realtà e principalmente nella zona costiera) mentre a livello regionale, attraverso il regolamento sancito dalla Regione si contano circa 600 Tatuatori e circa 100 Operatori di trucco semipermanente, ecc.

---.°---