



PUBBLICIZZAZIONE DEI RISULTATI DEL PROGETTO FORMATIVO 193111

Titolo del Progetto: *Interventi formativi per la riqualificazione, il perfezionamento e la specializzazione delle competenze dei lavoratori nelle aziende della provincia di Fermo.*

Data di inizio Progetto: 27/02/2018

Data di Conclusione del Progetto: 27/04/2018

Soggetto Attuatore: Genesis srl

Genesis ha concluso questo progetto formativo e desidera, con la presente pubblicazione, portare all'attenzione delle Aziende delle Marche i temi affrontati ed i risultati raggiunti, nell'ipotesi che essi possano essere di interesse di altre aziende di questa Regione.

Se è così, siamo a sua disposizione per fornirle ulteriori informazioni e dettagli che siano di suo interesse.

Potrete richiederci ulteriori dati, inviando una mail a genesis.marche@gruppogenesis.com con oggetto: Progetto 193111 richiesta di contatto.

L'obiettivo generale del piano formativo

L'obiettivo generale del piano formativo mirava a realizzare la riqualificazione, il perfezionamento e la specializzazione delle competenze per lo sviluppo e l'implementazione dell'area commerciale e dell'area produzione delle imprese coinvolte. Ciò si realizzava mediante la formazione dei corsisti su tematiche inerenti le tecniche innovative di comunicazione ed il Marketing, la Customer Satisfaction, il Controllo di Gestione e l'Innovazione delle procedure organizzative.

Gli obiettivi specifici del piano formativo

Nello specifico gli obiettivi del progetto prevedevano di arricchire il bagaglio di competenze dei corsisti attraverso l'acquisizione di competenze teorico pratiche che permettessero loro di padroneggiare le tecniche e gli strumenti necessari per integrare il Marketing non convenzionale e il Web Marketing nel piano di comunicazione dell'azienda, pianificare e sviluppare un sistema CRM come strumento di Marketing, pianificare una strategia di monitoraggio della soddisfazione dei clienti, innovare i processi organizzativi interni, pianificare e implementare un sistema di controllo di gestione.

Risultati raggiunti

Al termine del percorso formativo i dipendenti coinvolti, a seconda del ruolo svolto in azienda e dei moduli formativi frequentati, si sono dimostrati in grado di:

- curare l'implementazione di piani di Web Marketing, sfruttando anche le potenzialità date dai Social Media;
- curare l'implementazione di un sistema CRM;
- mantenere e aggiornare il database di clienti;
- misurare la Customer Satisfaction;
- analizzare le procedure interne e modificarle nell'ottica del miglioramento continuo;
- implementare un sistema di controllo di gestione in azienda.

Nel complesso le figure professionali che hanno preso parte al progetto sono ora capaci, grazie agli strumenti acquisiti, di analizzare la situazione di partenza del settore Marketing e comunicazione dell'azienda e di integrare nelle campagne di comunicazione le tecniche apprese in formazione, in funzione dei canali di comunicazione più efficienti individuati in fase di analisi.

Descrizione delle attività formative

Le attività formative sono iniziate il 27 Febbraio 2017 e si sono concluse il 27 Aprile 2018, periodo in cui sono state erogate 486 ore di formazione. Le aziende beneficiarie coinvolte nel piano sono state 3 e gli allievi coinvolti in formazione sono stati in totale 47.

Caratteristiche dei partecipanti

Hanno beneficiato delle attività formative 47 dipendenti su un totale di 128 dipendenti delle imprese, pari a circa 1/3 dei dipendenti totali. Di seguito verranno analizzate, per ciascuna azienda indicata in forma anonima, le caratteristiche generali dei partecipanti alle attività formative in base ad alcune variabili, preliminarmente ipotizzate in sede di Progetto, quali il sesso, l'età, la nazionalità e la mansione svolta all'interno dell'azienda.

- AZIENDA A (Soc. di Assicurazione)

I dipendenti coinvolti nei corsi formativi previsti dal progetto sono 5 per la totalità donne con età diverse che variano dai 36 ai 65 anni. Tutte di nazionalità italiana, all'interno dell'azienda ricoprono una mansione comune ovvero quella di collaboratrici amministrative e commerciali.

- Azienda B (Commercio al dettaglio)

I dipendenti coinvolti nei corsi formativi sono 14, nello specifico 5 uomini e 9 donne. L'età è molto eterogenea e va dai 30 ai 64 anni. Tutti di nazionalità italiana, all'interno dell'azienda ricoprono mansioni amministrative, commerciali e manageriali.

- Azienda C (Struttura sanitaria)

I dipendenti coinvolti nei corsi formativi erano originariamente 45 ma si sono ridotti a 28 per andare incontro

ad esigenze organizzative interne all'azienda (licenziamenti o dimissioni dei dipendenti, malattie, cambio di mansione, turni). Dei 28 allievi 7 sono uomini e 21 donne con età che va dai 24 ai 60. Un dipendente di nazionalità straniera, i restanti di nazionalità italiana, ricoprono mansioni manageriali, amministrative, di accoglienza e di assistenza.

Esito dei percorsi formativi

Come già detto, la finalità del presente progetto era quella di realizzare un percorso di formazione finalizzato ad una reale educazione e sviluppo delle conoscenze e competenze personali come bagaglio culturale che dia un valore aggiunto alla persona e al proprio lavoro. Il presente piano si è rivelato, in effetti, una risposta adeguata alla necessità delle aziende ferme di coniugare le tendenze macro-economiche del settore di riferimento con la pratica operativa quotidiana, in vista di uno sviluppo/ripresa economica, dirigendosi anche verso nuovi mercati.

I risultati raggiunti sono in linea con gli obiettivi e le finalità dell'intervento formativo ovvero attuare un percorso di aggiornamento e riqualificazione dei dipendenti in modo da poter apportare all'azienda un vantaggio competitivo.

Come previsto, l'attività formativa ha avuto importanti ricadute sulla vita lavorativa dei corsisti in termini di acquisizione di competenze tecnico professionali in ambito di Marketing, innovazione organizzativa e controllo di gestione.

Ciò è stato accertato attraverso la somministrazione di questionari e i feedback ottenuti dai docenti e dai Tutor dei vari moduli didattici. Gli esiti di entrambe le verifiche sono stati molto positivi ed a tutti gli allievi è stato rilasciato un attestato di partecipazione. I benefici per le aziende e le verifiche sul campo potranno vedersi solo nel corso degli anni.

Moduli didattici realizzati

Il presente progetto si è sviluppato in diversi moduli riguardanti tematiche ricorrenti emerse dall'analisi dei fabbisogni, di volta in volta adattate e personalizzate alle esigenze dei lavoratori delle singole imprese coinvolte, per un totale di 534 ore di corso realizzate.

Di seguito sono riportati i moduli avviati e conclusi:

- **CLASSE 3** – *Web Marketing*
- **CLASSE 4** – *Social Media Marketing*
- **CLASSE 5** – *Innovazione nel CRM*
- **CLASSE 6** – *Il Marketing attraverso il Web*
- **CLASSE 7** – *Social Media e Real Time Marketing*
- **CLASSE 8** – *Soluzioni innovative per l'E-commerce*
- **CLASSE 10** – *Innovazione organizzativa attraverso il controllo di gestione*
- **CLASSE 14** – *lo sviluppo organizzativo nelle strutture sanitarie*
- **CLASSE 15** – *Il Marketing dei servizi*
- **CLASSE 16** – *La promozione per una azienda di servizi*
- **CLASSE 17** – *Social Media Marketing*
- **CLASSE 18** – *La Customer Satisfaction*