Rassegna stampa
24 gennaio 2024

CONFCOMMERCIO
LECCO
Presenti, futuro

Focus commercio | Offerta formativa

Gestire i collaboratori? Si fa così

Confcommercio. Tra le centinaia di corsi in presenza e online offerti nel 2024, ce ne sono alcuni innovativi
Visto il successo dello scorso anno, verrà riproposto il percorso su come affrontare e guidare il cliente difficile

LECCO
MARIA G. DELLA VECCHIA

Fra corsi per tutti, corsi obbligatori e corsi online, si moltiplica quest'anno l'offerta formativa di Confcommercio Lecco, con la possibilità per le aziende iscritte ad enti bilaterali di ottenere rimborsi elevati sui costi.

I corsi del 2024 sono stati presentati lo scorso 11 gennaio dal direttore di Confcommercio Lecco, Alberto Riva, dal presidente della società di formazione e consulenza Cat Unione e vicepresidente di Confcommercio Lecco, Angelo Belgeri, e dalla responsabile dell'Ufficio Formazione di Confcommercio Lecco, Chiara Silverij.

Nel 2023 l'attività di formazione ha coinvolto 1.686 persone formate in 148 corsi (a catalogo, abilitanti e regolamentati), più 380 percorsi formativi svolti online.

Nuovi temi

«Abbiamo sempre cercato di inserire nuove tematiche per favorire il coinvolgimento degli imprenditori e dei collaboratori. Digitale, lingue, comunicazione, fino ai corsi tecnici sono le aree che stanno dando buona risposta nelle iscrizioni», afferma Silverij.

Con la crisi per Covid, il digitale si è rivelato uno strumento utile ai negozi, che ancora oggi accanto alla vendita tradizionale affiancano sempre più spesso l'utilizzo dei social: «Magari – afferma Silverij – non hanno un vero e-commerce ma utilizzano internet per darsi visibilità, come fanno i negozianti che caricano sulle loro pagine Facebook la presentazione di prodotti». Stessa dinamica per le lingue: fino a pochi anni fa l'interesse per il corso di inglese turistico-commerciale era abbastanza scarso, ma da Expo 2015 c'è stata una svolta: «I turisti che raggiungono la nostra provincia – aggiunge Silverij - sono sempre più numerosi e gli operatori sentono l'esigenza di dialogare di più con loro».

E data la maggiore attenzione sulla gestione del collaboratore, per la prima volta vengono inseriti due nuovi corsi dell'area Comunicazione, marketing e vendite: uno su "Missione, valori e obiettivi per il successo della tua azienda" richiesto dal Gruppo Terziario Donna e un altro corso su "Come generare coinvolgimento e impegno nei collaboratori". Corsi voluti, afferma Silverij, anche per favorire un più stretto rapporto dei collaboratori con l'azienda.

E visto il successo di iscrizioni ottenuto l'anno scorso, viene riproposto il corso su come gestire il cliente difficile «perché accade che il personale debba trovarsi a gestire situazioni di stress senza avere le competenze adatte per farlo».

> Nel 2023 in catalogo 148 proposte più altre 300 a distanza

> «Siamo riusciti ad alzare l'asticella mettendo in campo qualcosa di meglio»

La grande differenza rispetto ai cataloghi di qualche anno fa, quando la formazione proponeva tematiche interessanti ma piuttosto generiche quali le tecniche di vendita o la comunicazione, oggi la formazione è più mirata su bisogni che le aziende affrontano ogni giorno: «Quindi: il digitale per stare al passo coi tempi, le lingue perché oggi Lecco è più turistica rispetto alla valenza industriale di vent'anni fa, la gestione del cliente, del team, la cura della motivazione. Con la formazione – conclude Silverij - le aziende supportano i collaboratori in un mondo in cui i clienti sono più esigenti e preparati».

La piattaforma

Veicolo importante per la formazione di Confcommercio Lecco è la nuova piattaforma di e-learning accessibile dall'indirizzo https://catunionelecco.interattivaeditore.com, che mette a disposizione delle imprese oltre 400 diversi corsi.

«Veniamo da un anno estremamente positivo – ha ricordato Riva - sia come numeri dei corsi che come fatturato. Il buon andamento del 2023 ci fa enorme piacere, perché testimonia la qualità del lavoro svolto dall'associazione: ringrazio il presidente Belgeri che dà grande libertà anche di sperimentare nuovi percorsi e la struttura formativa che risponde sempre in maniera efficace ed efficiente alle sollecitazioni che vengono date. Siamo molto soddisfatti: in questi anni siamo riusciti ad alzare l'asticella offrendo sempre qualcosa di meglio nell'ambito della formazione».

©RIPRODUZIONE RISERVATA

Chiara Silverij e Angelo Belgeri alla presentazione dei corsi 2024

La partnership tra enti è la formula vincente

Diversi percorsi formativi del Catalogo corsi di Confcommercio Lecco per il 2024 sono progettati insieme ad alcune categorie di Confcommercio Lecco. È il caso, ad esempio, dei corsi realizzati con il Gruppo Terziario Donna, con gli agenti immobiliari di Fimaa e con gli agenti commercio Fnaarc. Prosegue anche la collaborazione con la scuola di lingue, mentre tra le novità sul fronte della cucina ci sono il ritorno come docente dello chef Claudio Prandi (sul pesce di mare) e due nuove partnership con Filippo Valsecchi (Arte & Sapori) per i corsi di pasticceria e con Frigerio Caffè per le forniture.

Il catalogo presenta anche tutti i corsi obbligatori (sicurezza, ma non solo), fondamentali per le imprese associate. Nel 2024 spazio anche all'e-learning che tramite una piattaforma dedicata propone oltre 400 diversi corsi a disposizione delle imprese. Confermata infine la collaborazione con gli Enti Bilaterali del Turismo e del Terziario, che permette il rimborso integrale di 9 corsi (e al 50% per 13 corsi), mentre quelli obbligatori sono tutti rimborsati all'80%.

Chiara Silverij, responsabile della formazione per Confcommercio Lecco, sottolinea il cambiamento a cui è andata incontro l'offerta formativa: «Rispetto a dieci anni fa da un lato è cresciuta fortemente la proposta di corsi online, dall'altra parte i corsi sono diventati più specifici e mirati mentre in passato vi era una richiesta più basic in diversi ambiti». **M.Del.**

Rassegna stampa
24 gennaio 2024

CONFCOMMERCIO
LECCO
Presenti, futuro

Offerta cambiata negli anni «Stiamo al passo con i tempi»

Il presidente di Cat
«Puntiamo sulla specializzazione E ad andare incontro alle esigenze degli associati»

«È importante riuscire a trasmettere la nostra sensibilità rispetto alla formazione. Su questo tema abbiamo un'ottima reputazione sul territorio grazie alla qualità dei corsi che eroghiamo. I risultati non arrivano per caso, ma perché siamo attenti e cogliamo i bisogni formativi delle imprese e delle persone. Se il Cat - nato per organizzare e gestire alcuni servizi e la formazione in modo più preciso - da 22 anni è in crescita vuol dire che ha saputo accompagnare in modo efficace un mondo che è profondamente cambiato. Questo dimostra che ci sono uno sforzo e una attenzione costanti per stare al passo e intercettare le necessità formative e i bisogni degli associati ma anche del territorio, visto che sempre più ci rivolgiamo anche ai cittadini e ai privati».

Lo ha affermato Angelo Belgeri, presidente di Cat Unione e vicepresidente di Confcommercio Lecco, in occasione della recente presentazione del catalogo dei corsi di formazione per il 2024.

Un catalogo parecchio cambiato rispetto ai corsi base erogati fino a qualche anno fa: «Stiamo puntando sulla qualità dei corsi e anche sulla maggior specializzazione possibile in ogni segmento delle attività dei nostri associati – afferma Belgeri -. Se, ad esempio, prima si faceva un solo corso generico sulle vendite ora il tema vendite viene suddiviso in più corsi, ciascuno con un taglio e un approfondimento diverso in base a singole situazioni che su richiesta delle aziende si vogliono andare a migliorare».

Vendere online: si può imparare come fare

Cresce dunque la consapevolezza da parte delle imprese, che attraverso la formazione vogliono migliorare gli obiettivi e far crescere i collaboratori. Confcommercio Lecco associa piccole aziende ma anche grandi realtà «ma al di là delle dimensioni tutte le nostre aziende scelgono percorsi formativi. L'unico problema – aggiunge Belgeri – solitamente nelle realtà più piccole e durante picchi di lavoro è quella di distogliere il personale o lo stesso titolare per poter partecipare ai corsi. Non si rinuncia, ma si posticipa a tempi migliori la partecipazione».

Ma c'è anche, conferma Belgeri, chi di formazione non ne fa perché non ne sente l'esigenza.

Quello che conta è il riscontro sulla partecipazione ai corsi, un andamento in crescita «che dimostra come il tipo di corsi che eroghiamo incontra davvero le necessità formative che ci vengono segnalate dalle imprese. Il fatto che da molti anni la prima conferenza dell'anno della nostra associazione sia quella per presentare il catalogo della formazione rappresenta l'importanza che diamo a questo aspetto sempre più sentito dalle imprese. È sempre il nostro primo messaggio di inizio anno perché quanto sia importante per le nostre imprese».

Importante nella programmazione anche tutto il segmento dei corsi online che si sono aggiunti a quelli in presenza, una scelta che aumenta la possibilità di partecipazione. «Tante dinamiche emerse durante il Covid hanno fatto capire alle persone l'importanza della qualità verso la propria vita personale, molti cercano lavori in cui riescono magari a mantenere due giorni di lavoro da remoto. Non giudico la tendenza, ma la notiamo e teniamo conto dei cambiamenti, delle nuove modalità per concorrere al lavoro della propria azienda. Nella nostra attività di formazione – conclude Belgeri - non possiamo non considerarlo e non dare soluzioni». **M.Del.**