



## PROGETTO DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE PROVINCIALE

redatto sulla base dei “Criteri di gestione del SCUP”  
(deliberazione della Giunta provinciale n. 2117 del 20 dicembre 2019)

### Scheda di sintesi 2021

<b>Titolo progetto</b>	<b>Eco-social: imparare a gestire la vendita di prodotti che offrono sostenibilità ambientale e inclusione sociale</b>
<b>Forma</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SCUP_PAT <input type="checkbox"/> SCUP_GG
<b>Ambito tematico</b>	<input type="checkbox"/> Ambiente <input checked="" type="checkbox"/> Comunicazione e tecnologie <input type="checkbox"/> Educazione e formazione <input type="checkbox"/> Animazione <input type="checkbox"/> Cultura <input type="checkbox"/> Scuola e università <input type="checkbox"/> Assistenza <input type="checkbox"/> Sport e turismo
<b>Ripetizione</b>	Questo progetto è già stato realizzato in passato: <input type="checkbox"/> Sì, con titolo: [specificare] <input checked="" type="checkbox"/> No

### INFORMAZIONI SULLA ORGANIZZAZIONE PROPONENTE

<b>Organizzazione</b>	Kaleidoscopio società cooperativa sociale per Chindet società cooperativa sociale
<b>Nome della persona da contattare</b>	Alessandro Bezzi
<b>Telefono della persona da contattare</b>	329/0979120
<b>Email della persona da contattare</b>	responsabilesociale@chindet.it
<b>Orari di disponibilità della persona da contattare</b>	Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 17.00
<b>Indirizzo</b>	Via Pesenti, 2 Villalagarina (TN)

### DESCRIZIONE DELLA PROPOSTA

<b>Durata</b>	Numero di mesi 12			
<b>Posti</b>	Numero minimo:	1	Numero massimo:	1
<b>Sede/sedi di attuazione</b>	Le attività di "Eco Social" si svolgeranno presso la sede di Chindet società cooperativa sociale, a Villalagarina (TN), via Pesenti, 2			

<p><b>Cosa si fa</b></p>	<p>La prima fase del progetto prevede la <u>conoscenza della cooperativa Chindet</u> e dei suoi ambiti di operatività. Le attività previste saranno le seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• lettura di documenti relativi all'azienda e all'attività commerciale;</li> <li>• incontri di conoscenza, curati dall'OLP, con i referenti dei diversi ambiti di operatività, facenti parte dello staff di progetto;</li> <li>• osservazione mirata e partecipante della quotidianità, finalizzata ad una solida comprensione di base dell'operatività dell'azienda, del punto vendita aziendale e dell'ufficio commerciale.</li> </ul> <p>La seconda fase prevede la <u>sperimentazione nella gestione del punto vendita aziendale</u>, attraverso le seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• affiancamento dei responsabili del punto vendita e logistica, con sperimentazione in progressiva autonomia: nello stoccaggio e prezzatura delle merci; nell'allestimento del punto vendita; nella vendita al dettaglio dei prodotti; nel disbrigo degli ordinativi online; nel riordino e pulizia degli ambienti.</li> <li>• confronto con i referenti dell'ufficio commerciale, finalizzato alla comprensione: delle strategie promozionali; delle corrette modalità di descrizione dei prodotti; degli eventuali aggiornamenti dell'offerta commerciale;</li> <li>• produzione di report sull'attività svolta da presentare negli incontri di staff.</li> </ul> <p>La terza fase prevede la <u>sperimentazione delle attività di customer care</u>. Dopo una fase formativa, necessaria per comprendere dinamiche, metodologie e procedure standardizzate di gestione delle relazioni con l'esterno, il/la giovane in SCUP affiancherà la referente del punto vendita, sperimentando, in progressiva autonomia, le seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• gestione della relazione diretta con clienti;</li> <li>• gestione e risoluzione di problematiche poste da clienti;</li> <li>• produzione di report contenenti segnalazioni in merito alle istanze rilevate.</li> </ul> <p>La quarta fase prevede per il giovane in SCUP le seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• partecipazione alle riunioni nelle quali vengono analizzate e determinate le strategie promozionali di gestione del punto vendita dei prodotti della linea "eco-social";</li> <li>• presentazione dei report inerenti il lavoro svolto nella fasi 2 e 3, con particolare riferimento alle specifiche istanze rilevate nell'interlocuzione con clienti.</li> </ul>
<p><b>Cosa si impara</b></p>	<p>Oltre ad alcune competenze chiave promosse dall'unione europea (competenze sociali e civiche; competenza digitale; imprenditività personale; consapevolezza ed espressione culturale), il progetto mira a sviluppare conoscenze e abilità che fanno riferimento al profilo di qualificazione OPERATORE ALLA VENDITA (repertorio: regione Veneto), di seguito descritte. Infine, sarà possibile acquisire una conoscenza di base del sistema cooperativo e dei suoi valori identitari.</p>
<p><b>Competenza da certificare</b></p>	<p>Profilo di qualificazione: OPERATORE ALLA VENDITA Repertorio riferito all'Atlante delle qualificazioni INAPP: regione Veneto.</p> <p>Competenza: <u>realizzare l'allestimento ed il riordino delle merci.</u> Conoscenze:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• il ciclo delle merci: ricevimento, stoccaggio, preparazione, allestimento, vendita, registrazione vendite;</li> <li>• principali riferimenti normativi relativi alla sicurezza per quanto concerne l'allestimento ed il riordino della merce.</li> </ul> <p>Abilità:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• applicare criteri espositivi definiti per la presentazione della merce negli spazi espositivi e sugli scaffali;</li> <li>• individuare prodotti scaduti e rotture di stock;</li> <li>• curare l'ordine e la pulizia degli spazi e delle attrezzature;</li> <li>• operare l'allestimento ed il riordino della merce nel rispetto delle norme di sicurezza sul lavoro.</li> </ul> <p><u>Competenza: curare la vendita e l'assistenza ai clienti.</u> Conoscenze:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• principi e tecniche per la gestione dello spazio in punto vendita: layout delle attrezzature, layout merceologico, display, attività promozionali.</li> </ul> <p>Abilità:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• adottare tecniche e stili di comunicazione appropriate nella relazione con il cliente;</li> <li>• comprendere ed interpretare le esigenze del cliente consigliandolo, orientandone l'acquisto e rilevandone la soddisfazione;</li> <li>• illustrare i prodotti, fornendo informazioni utili alla loro valorizzazione e consulenze tecniche rispetto al loro utilizzo;</li> <li>• utilizzare tecniche e strumenti digitali a supporto delle vendite e della relazione con il cliente;</li> <li>• monitorare il comportamento della clientela nell'ambito del punto vendita.</li> </ul>
<b>Vitto</b>	Indicare la quantificazione e le modalità di assegnazione.
<b>Piano orario</b>	Le attività di "Eco Social" coinvolgeranno il/la giovane in SCUP per 12 mesi; l'impegno settimanale sarà di 30 ore distribuite su 5 giorni settimanali, con possibili flessibilità di orario concordate (impegno minimo di 15 ore settimanali, 3 ore al giorno). È prevista una settimana di chiusura temporanea della cooperativa nel mese di agosto, per la quale è obbligatorio l'utilizzo di giorni di "permesso retribuito ordinario".
<b>Formazione specifica</b>	<p>La formazione specifica prevede un modulo iniziale di 2 ore, finalizzato sia ad una conoscenza di massima dell'azienda e della sua storia, sia a definire le aspettative reciproche tra giovane in SCUP e organizzazione.</p> <p>A seguire, i moduli formativi saranno i seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• i processi di inserimento lavorativo nella linea di prodotti "eco-social" (8 ore)</li> <li>• il processo produttivo della linea di prodotti "eco-social" (8 ore)</li> <li>• il posizionamento dell'offerta dell'azienda (4 ore)</li> <li>• procedure e strumenti nella gestione del punto vendita (12 ore)</li> <li>• sicurezza sul lavoro e rischi operativi (12 ore)</li> <li>• le tecniche per una conversazione efficace (12 ore)</li> <li>• il ruolo della logistica (4 ore)</li> <li>• metodi applicati per la programmazione e gestione dell'attività commerciale in una cooperativa di inserimento lavorativo. Programmazione e gestione delle attività di vendita e customer care attraverso incontri mensili di monitoraggio (24 ore)</li> <li>• valutazione e bilancio (intermedi e finali) dell'esperienza svolta (4 ore)</li> </ul> <p>Tutti i moduli – ad eccezione di quello relativo alla sicurezza sul lavoro - saranno gestiti dallo staff interno messo a disposizione del progetto e organizzati in modo da finalizzare il più possibile i contenuti trattati alle attività previste.</p>

### **CONDIZIONI DI PARTECIPAZIONE**

<b>Caratteristiche ricercate nei partecipanti</b>	Cerchiamo un/a giovane interessato/a a un'esperienza di formazione nell'ambito del terzo settore e del no profit, con le seguenti caratteristiche: predisposizione personale alla comunicazione e alla relazione con le persone; buona capacità di lavorare in gruppo; creatività e attitudine alla risoluzione di problemi; buona conoscenza del sistema operativo Windows e del pacchetto Office (Word, Excel e Power Point); capacità di utilizzare la navigazione in internet e la posta elettronica; dinamicità; interesse per il mondo del terzo settore e dei Gruppi di Acquisto Solidale.
<b>Dove inviare la candidatura</b>	Chindet s.c.s. - Via Pesenti, 2 – 38060 Villalagarina (TN) e-mail: <a href="mailto:responsabilesociale@chindet.it">responsabilesociale@chindet.it</a> PEC: <a href="mailto:amministrazione@pec.kaleidoscopio.coop">amministrazione@pec.kaleidoscopio.coop</a>
<b>Eventuali particolari obblighi previsti</b>	Nessuno
<b>Altre note</b>	Il progetto intende formare competenze altamente spendibili. Infatti, la capacità di gestire un punto vendita può trovare riscontro in molteplici ambiti lavorativi caratterizzati da modalità di commercio al dettaglio e online. In secondo luogo, l'ambito di operatività "customer care" costituisce un contesto di apprendimento interessante per sviluppare e affinare alcune skills trasversali (ascolto attivo; capacità di comunicare in modo appropriato e mirato; problem solving, ecc.) che si rivelano, quasi sempre, l'elemento chiave per una buona gestione delle relazioni in qualsiasi contesto, sia esso lavorativo o civico.

