

Progetto "ECO-SOCIAL: IMPARARE A GESTIRE LA VENDITA DI PRODOTTI CHE OFFRONO SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE E INCLUSIONE SOCIALE"

SERVIZIO CIVILE PROVINCIALE (SCUP)

Premessa

Il progetto [di seguito, per brevità, indicato con "Eco-Social", N.d.R.] nasce dalla collaborazione tra Kaleidoscopio, cooperativa sociale accreditata al sistema SCUP, e Chindet s.c.s., una cooperativa sociale di tipo B che promuove inserimento sociale e lavorativo attraverso la produzione e la commercializzazione di prodotti detergenti. Il progetto intende proporre a un/a giovane in SCUP un'esperienza formativa nel terzo settore, nell'ambito della vendita, presso il punto vendita aziendale, di prodotti detergenti eco certificati. Attraverso questo progetto, Chindet s.c.s. intende sperimentarsi come organizzazione capace di accogliere e formare giovani in SCUP, in vista di un possibile futuro accreditamento al sistema provinciale.

1. Sintetica descrizione dell'azienda e del contesto che accoglierà il/la giovane in SCUP

Chindet s.c.s. nasce il 1 ottobre 2015 come cooperativa sociale di inserimento lavorativo (tipo B). L'attività principale è la produzione e il confezionamento di prodotti detergenti. Lo stabilimento di produzione e stoccaggio della cooperativa è sito a Villalagarina (TN), mentre presso la Casa Circondariale di Trento viene gestita, in convenzione con lo stesso Istituto, una linea di confezionamento che vede impegnati i detenuti in percorsi di formazione e di inserimento lavorativo. Chindet, secondo il suo statuto, ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini, realizzando attività quelle industriali, commerciali e di servizi finalizzate all'inserimento lavorativo e alla qualificazione culturale e professionale di persone svantaggiate ai sensi dell'art.4, comma 1 della LP n. 381/91. Ad oggi Chindet conta oltre 30 collaboratori, con un sito produttivo, 7 linee di confezionamento e un punto vendita diretto al pubblico.

1.1. Aperegina: un marchio certificato "eco-social"

Per sviluppare nuove opportunità di inclusione lavorativa e sociale - slegate dal mero lavoro conto terzi - e mantenersi al passo con le richieste di un mercato sempre più esigente, Chindet s.c.s., dal 2018, ha studiato e proposto al mercato una linea di detergenti per uso domestico eco-certificati (certificazione ICEA) che rappresentano un unicum a livello nazionale, in quanto prodotti da una cooperativa sociale e collocati in una fascia di prezzo decisamente accessibile a tutte le famiglie sensibili alla sostenibilità etica e ambientale dei prodotti e dei processi produttivi. La linea di prodotti "eco social" si rivolge a un mercato in forte crescita ed è attualmente distribuita attraverso diversi canali: attraverso la grande distribuzione organizzata (GDO) e nel punto vendita aziendale a livello provinciale; attraverso il sito e-commerce (www.aperegina.online) e un listino rivolto ai gruppi di acquisto solidale (GAS) su tutto il territorio nazionale.

Le strategie di promozione e vendita sono affidate a uno staff composto dal direttore commerciale, dalla responsabile del punto vendita e dal responsabile sociale della cooperativa. Il direttore commerciale gestisce le relazioni con la GDO e coordina le attività commerciali (promozioni, listino

prezzi) rivolte ai gruppi di acquisto; il responsabile del punto vendita gestisce le comunicazioni con i gruppi GAS, le spedizioni, il sito e-commerce; il responsabile sociale cura gli inserimenti lavorativi e si adopera per promuovere e diffondere sui mercati l'identità di Chindet e dei prodotti "eco social" (storia; mission; valori; gli aspetti caratteristici e distintivi, ecc.).

2. Il ruolo del progetto di SCUP all'interno di Chindet s.c.s..

La scelta di investire le proprie risorse nella collaborazione con la cooperativa Kaleidoscopio s.c.s. per la presentazione di un progetto formativo di SCUP è apparsa adeguata e coerente sotto diversi punti di vista: la valorizzazione e la formazione dei propri collaboratori, infatti, è, da sempre, uno degli assi portanti della policy aziendale di Chindet, nell'ottica della responsabilità sociale di impresa che l'azienda ha fatto propria. Particolare attenzione, da questo punto di vista, è stata riservata all'attivazione di tirocini e stages rivolti a studenti (anche universitari) e persone appartenenti a categorie svantaggiate; a queste esperienze formative, in diversi casi, ha fatto seguito l'assunzione in azienda. Nel 2020, Chindet ha organizzato: un percorso di formazione per carrellisti rivolto a persone svantaggiate individuate dal UEPE (Ufficio Esecuzione Penale Esterna); tre tirocini di formazione per addetti al confezionamento, rivolti a richiedenti asilo; due tirocini formativi su attività connesse all'utilizzo di programmi gestionali e di logistica, in convenzione con Università degli Studi di Trento.

L'azienda, inoltre, ritiene di disporre del know-how necessario e dei mezzi idonei per poter offrire al/la giovane in SCUP un'esperienza formativa ricca di opportunità, nella quale è possibile acquisire sul campo conoscenze e capacità che possono concretamente aprire le porte a future occasioni di accesso al mondo del lavoro.

3. Il contesto di apprendimento proposto

La commercializzazione dei prodotti "eco social" di Chindet dipende da molteplici fattori: precise strategie comunicative e promozionali; accessibilità dei prodotti (attraverso la GDO, l'e-commerce e il punto vendita); cura della relazione con i clienti e i potenziali acquirenti, al fine di veicolare loro con efficacia il valore aggiunto dei prodotti proposti in termini di sostenibilità ambientale e sociale.

La scelta di collocare i propri prodotti sul mercato, curando direttamente le relazioni con la clientela, implica oggi per Chindet non solo l'acquisizione di una peculiare specializzazione professionale nell'ambito della vendita al dettaglio e della comunicazione, ma anche la capacità di comprendere rapidamente l'evoluzione degli applicativi social online, approfondendone le peculiarità e le potenzialità, in particolare come strumento di creazione di una community anche virtuale attorno a un punto di vendita fisico.

Si tratta di esigenze rispetto alle quali una proficua esperienza di collaborazione tra l'azienda e il/la giovane in SCUP può portare concreti vantaggi a entrambi, tanto dal punto di vista formativo quanto rispetto individuazione di nuove specifiche attenzioni nel rapporto con la clientela.

Ciò premesso, il progetto prevede un percorso formativo finalizzato - oltre che allo sviluppo delle indispensabili competenze civiche e di cittadinanza - all'acquisizione di specifiche conoscenze e capacità negli ambiti gestione del punto vendita e customer care, riconducibili a uno specifico profilo di competenza (descritto al § 11). L'esperienza di SCUP proposta è rivolta a giovani di

entrambi i sessi, desiderosi di approcciarsi a questo specifico ambito lavorativo, cogliendone le opportunità di crescita personale e professionale.

La valorizzazione da parte dell'azienda delle attitudini, delle conoscenze e delle abilità del/la giovane in SCUP, opportunamente formati, potrà contribuire in maniera significativa ai diversi ambiti di operatività previsti dal progetto formativo (descritti al § 7). In particolare, il suo contributo potrà offrire all'azienda stessa uno sguardo ulteriore e spunti inediti per arricchire le iniziative e le modalità di accoglienza, informazione e consulenza alla clientela.

Al fine di garantire e ottimizzare il coordinamento delle diverse attività del progetto è stata prevista la creazione di uno staff interno - comprendente l'OLP del progetto – brevemente descritto al §8. L'OLP e i componenti dello staff saranno punti di riferimento stabili per il/la giovane in SCUP durante l'intero svolgimento del progetto, operando in stretta sinergia tra loro.

4. Destinatari e beneficiari

Destinatari del progetto saranno il/la giovane a cui verrà proposta l'esperienza formativa.

Beneficiari del progetto saranno i clienti di Chindet s.c.s., in particolare le famiglie e Gruppi di Acquisto Solidale (GAS). Beneficiari indiretti del progetto saranno le persone inserite in percorsi di inclusione lavorativa e la comunità locale trentina, in virtù dell'opportunità formativa offerta ai giovani del territorio.

5. Finalità e obiettivi

La finalità di "Eco Social" è offrire a un/a giovane in SCUP la possibilità di conoscere e sperimentare in modo approfondito le attività di gestione del punto vendita e customer care in un'azienda del terzo settore, che opera in mercato altamente concorrenziale come quello della detergenza, come possibile ambito di investimento lavorativo futuro, comprendendone gli elementi di valore che ne qualificano la mission, la vision e l'operatività quotidiana.

5.1 Obiettivi

- Sviluppare nei partecipanti specifiche conoscenze e abilità nell'ambito della commercializzazione di prodotti detergenti eco e social all'interno di un contesto aziendale no profit;
- favorire una migliore comprensione delle proprie attitudini e risorse personali, offrendo loro elementi utili per orientarsi con consapevolezza nel mondo del lavoro.

5.2 Risultati attesi

- Comprensione del/la giovane in SCUP delle peculiarità del terzo settore e suo progressivo inserimento nell'operatività dell'ufficio commerciale;
- la collaborazione del/la giovane in SCUP contribuisce ad arricchire ulteriormente le strategie di cura e personalizzazione del rapporto con la clientela (accoglienza, informazione, comunicazione, consulenza);

- il/la giovane in SCUP migliora la propria capacità di lavorare in team, comprendendo i propri punti di forza e di debolezza rispetto all'operare dentro un contesto lavorativo.

6. Ambiti di operatività, fasi di realizzazione del progetto e attività previste per il/la giovane in SCUP

Le attività di "Eco Social" si svolgeranno presso la sede dell'azienda Chindet s.c.s., a Villalagarina (TN) e 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). L'azienda si impegna fin d'ora a mettere a disposizione, su specifica richiesta dell'USC, ore di servizio del/la giovane in SCUP per la realizzazione di iniziative di carattere promozionale sul territorio provinciale.

Gli ambiti di operatività in cui il/la giovane in SCUP saranno inseriti sono i seguenti:

GESTIONE PUNTO VENDITA

- organizzazione degli spazi e delle merci: stoccaggio, allestimento e prezzatura; cura degli spazi informativi fisici; riordino degli ambienti; inventario dei prodotti disponibili;
- gestione del processo di vendita: raccolta degli ordinativi; preparazione dei colli; predisposizione della documentazione necessaria;
- conoscenza e utilizzo del sito e-commerce e degli strumenti social per curare la comunicazione e la vendita online dei prodotti;
- la partecipazione alle riunioni di staff, presiedute dal Direttore Commerciale, necessaria per comprendere le strategie di comunicazione e marketing da mettere in campo.

CUSTOMER CARE

Le attività rivolte ai clienti (svolte presso il punto vendita, attraverso il sito per l'e-commerce o nella rete dei GAS) si possono così suddividere:

- accoglienza e informazione, fondamentali per far comprendere appieno gli elementi distintivi e qualificanti dell'offerta di prodotti "eco-social";
- l'assistenza e consulenza, che prevedono un costante ascolto e un'attenta risposta alle esigenze espresse dai clienti prima, durante e dopo la fase di acquisto.

Per la realizzazione del progetto sono previste, in sequenza logico-temporale, le seguenti fasi, alle quali prenderà parte stabilmente il/la giovane in SCUP attraverso le attività di seguito specificate.

[LEGENDA. F: fase di realizzazione; A: attività prevista per il/la giovane in SCUP]

F1: conoscenza dell'azienda e degli ambiti di operatività (settembre – ottobre 2021)

A1

- Lettura di documenti relativi all'azienda e all'attività commerciale;
- Incontri di conoscenza, curati dall'OLP, con i referenti dei diversi ambiti di operatività, facenti parte dello staff di progetto;
- 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.

F2: sperimentazione nella gestione del punto vendita (fisico e online) (ottobre 2021 - luglio 2022)

A2

- 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.
- 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;
- produzione di report sull'attività svolta da presentare negli incontri di staff.

F3: sperimentazione delle attività di customer care : (febbraio 2022 - agosto 2022)

A3

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 e sperimenterà in progressiva autonomia le seguenti attività legate all'attività di customer care:

- gestione della relazione *diretta* con clienti;
- gestione e risoluzione, anche tramite e-mail e telefono, di problematiche poste da clienti;
- produzione di report contenenti segnalazioni in merito alle istanze rilevate da riportare nelle riunioni di staff.

F4: partecipazione attiva e propositiva alle riunioni di staff (dicembre 2021 - agosto 2022)

A4

- Partecipazione alle riunioni nelle quali vengono analizzate e determinate le strategie promozionali di gestione del punto vendita dei prodotti della linea "eco-social";
- presentazione dei report inerenti il lavoro svolto nella fasi 2 e 3, con particolare riferimento alle specifiche istanze rilevate nell'interlocuzione con clienti.

Attraverso le attività descritte, il/la giovane potrà acquisire tutte le conoscenze e abilità necessarie per gestire in progressiva autonomia il punto vendita, sempre con l'affiancamento dell'OLP e la supervisione dello staff di referenti presente in ufficio, in modo da non essere mai caricato/a di eccessiva responsabilità e oneri impropri.

6.1. Rimodulazione delle attività previste in caso di emergenza sanitaria (Covid 19)

La tipologia di attività promossa da Chindet scs, legata al settore della detergenza e dei prodotti sanificanti, non ha mai subito interruzioni essendo considerata un'attività essenziale. A fronte di questa continuità la cooperativa si è dotata, fin da marzo 2020, di un apposito protocollo interno sulla gestione delle procedure di prevenzione e delle situazioni di emergenza. Il protocollo viene

costantemente aggiornato a fronte delle nuove disposizioni a livello ministeriale e locale. Il protocollo è rivolto ai dipendenti della cooperativa e a tutto il personale che, a vario titolo (tirocinanti, formazione, ecc.), svolge la propria attività all'interno della cooperativa.

Qualora la situazione sanitaria e le disposizioni in merito lo dovessero richiedere, sarà possibile trasferire l'attività di servizio civile da presenza a remoto (in tutto o in parte a seconda della situazione) e dotare il/la giovane della strumentazione necessaria (pc portatile e connessione).

7. La figura di OLP

Alessandro Bezzi, responsabile sociale di Chindet s.c.s., che ha partecipato all'elaborazione della proposta progettuale. Parteciperà al corso di formazione base per OLP.

7.1 Modalità e articolazione dell'accompagnamento formativo offerto

Le modalità di accompagnamento formativo offerte dall'OLP si articoleranno come segue:

- presenza nell'arco dell'operatività quotidiana (per almeno il 50% dell'orario di servizio previsto) con affiancamento mirato, volto alla progressiva autonomia del/la giovane in SCUP, in particolare nelle fasi del progetto che prevedono l'acquisizione di nuove conoscenze o la sperimentazione di nuove attività da parte del/la stesso/a;
- un incontro mensile di monitoraggio dell'attività svolta e di valutazione del processo di maturazione della competenza professionale. Durante tale incontro, l'OLP fornirà informazioni sull'andamento complessivo del progetto e concorderà l'operatività per il mese successivo, in coerenza con le attività previste dal percorso formativo. Per la buona riuscita del monitoraggio il/la giovane compilerà un diario mensile (contenente una rendicontazione sulle attività svolte e una riflessione personale sugli apprendimenti acquisiti ed eventuali criticità riscontrate). La fase del monitoraggio è molto importante per la riuscita del progetto, perché permette di correggere o rimuovere eventuali ostacoli alla crescita personale o professionale del/la giovane in SCUP in relazione alle conoscenze e capacità (trasversali e professionalizzanti) da acquisire, promuovendone il miglioramento; rendere consapevole il/la giovane in SCUP dei progressi fatti; valorizzare abilità ed eventuali competenze già presenti; far vivere loro al meglio l'esperienza di servizio civile; ottimizzare i tempi per il raggiungimento degli obiettivi; adattare il percorso formativo alle loro caratteristiche; migliorare le modalità di somministrazione della formazione.
- colloqui al bisogno, su richiesta del/la giovane in SCUP;
- affiancamento e supporto del/la giovane in SCUP nella predisposizione del portfolio individuale di evidenze in riferimento alla messa in trasparenza della competenza maturata;
- organizzazione, su richiesta del/la giovane in SCUP, di incontri ad hoc anche altri operatori con i quali il/la giovane avrà dei contatti. A conclusione di ciascun incontro il/la giovane in SCUP redigerà una sintesi che entrerà a far parte del diario mensile.

L'OLP, inoltre, si farà carico anche della compilazione di:

- una scheda di monitoraggio del progetto, che terrà conto delle schede/diario del/la giovane partecipante e che conterrà: l'indicazione sommaria dello svolgimento; i risultati raggiunti; la valutazione circa la tenuta complessiva del progetto; il contributo apportato dal progetto alle finalità dell'organizzazione;

- un report conclusivo sull'attività svolta, riferito al/la giovane in servizio civile, che conterrà: la descrizione delle competenze acquisite; la valutazione circa la crescita di autonomia del/la giovane in SCUP; eventuali indicazioni per lo sviluppo di un progetto di vita e del lavoro futuro; l'acquisizione delle competenze inerenti alla cittadinanza attiva.

L'OLP, infine, parteciperà agli incontri di formazione e aggiornamento previsti dalla PAT e adempirà alla compilazione della documentazione di monitoraggio e valutazione richiesta.

8. Staff di progetto

Oltre all'OLP, lo staff di progetto prevede il coinvolgimento delle seguenti figure professionali:

Antonio Frizzera, Direttore Commerciale;

Luisa Zambelli, responsabile punto vendita;

Massimiliano Scarpa, responsabile logistica;

Giacomo Giordani, referente commerciale;

I componenti dello staff saranno coinvolti attivamente anche nella formazione specifica del/la giovane in SCUP, descritta al § 11.1.

9. Il/la giovane nel progetto

Il ruolo e le attività previste per il/la giovane in SCUP intendono considerare innanzitutto la dimensione di apprendimento connessa all'esperienza. Le mansioni loro affidate, pertanto, saranno precedute da un consistente periodo di affiancamento – necessario per conoscere e comprendere la realtà in cui si troveranno ad operare - e improntate a un criterio di gradualità e progressiva autonomia. Dentro un contesto operativo reale, il/la giovane in SCUP potrà mettere a frutto attitudini, interessi e competenze pregresse partecipando attivamente alla programmazione, organizzazione, realizzazione e valutazione delle attività previste. Le modalità di collaborazione saranno concordate e definite in base alle indicazioni ricevute nel confronto costante sia con l'OLP, sia con le altre figure di riferimento per il progetto.

9.1. Caratteristiche richieste e modalità di selezione

Per il progetto si cerca un/a giovane interessato/a a un'esperienza di formazione nell'ambito del terzo settore e del no profit, in possesso delle seguenti conoscenze e attitudini: predisposizione personale alla comunicazione e alla relazione con le persone; buona capacità di lavorare in gruppo, organizzando le attività in modo flessibile ed efficace; 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. La selezione del/la giovane che prenderà parte al progetto SCUP avverrà mediante colloquio. Nella valutazione si farà riferimento a quanto previsto dai Criteri di Attuazione approvati dalla Giunta Provinciale con delibera n. 2117 del 20 dicembre 2019, nonché alle modalità individuate dal Decreto Direttoriale 11 giugno 2009 n. 173 "Elementi di valutazione e punteggi per la selezione dei volontari in SCN".

10. Messa in trasparenza degli apprendimenti

Per quanto attiene all'acquisizione di competenze di carattere professionale, le conoscenze e le abilità sviluppabili fanno riferimento al profilo di qualificazione di seguito descritto.

Titolo profilo: OPERATORE ALLA VENDITA

Repertorio: regione Veneto

ADA di riferimento delle competenze acquisibili: ADA.12.01.11 (ex ADA.18.210.676) - Vendita diretta di prodotti non alimentari nella grande distribuzione organizzata e nella piccola distribuzione associate.

Competenza: realizzare l'allestimento ed il riordino delle merci.

Conoscenze:

- il ciclo delle merci: ricevimento, stoccaggio, preparazione, allestimento, vendita, registrazione vendite;
- principali riferimenti normativi relativi alla sicurezza per quanto concerne l'allestimento ed il riordino della merce.

Abilità:

- applicare criteri espositivi definiti per la presentazione della merce negli spazi espositivi e sugli scaffali;
- individuare prodotti scaduti e rotture di stock;
- curare l'ordine e la pulizia degli spazi e delle attrezzature;
- operare l'allestimento ed il riordino della merce nel rispetto delle norme di sicurezza sul lavoro.

Competenza: curare la vendita e l'assistenza ai clienti.

Conoscenze:

- principi e tecniche per la gestione dello spazio in punto vendita: layout delle attrezzature, layout merceologico, display, attività promozionali.

Abilità:

- adottare tecniche e stili di comunicazione appropriate nella relazione con il cliente;
- comprendere ed interpretare le esigenze del cliente consigliandolo, orientandone l'acquisto e rilevandone la soddisfazione;
- illustrare i prodotti, fornendo informazioni utili alla loro valorizzazione e consulenze tecniche rispetto al loro utilizzo;
- utilizzare tecniche e strumenti digitali a supporto delle vendite e della relazione con il cliente;
- monitorare il comportamento della clientela nell'ambito del punto vendita.

10.1 Riferimento alle competenze chiave europee

Il progetto mira a far acquisire e/o sviluppare al/la giovane in SCUP alcune competenze chiave individuate dall'Unione Europea come essenziali per la realizzazione e lo sviluppo individuale, l'inclusione socio-occupazionale e la formazione alla cittadinanza attiva.

In via generale, si individuano le seguenti aree:

- competenze sociali e civiche, riferite alla gestione di relazioni interpersonali, di gruppo e alla conoscenza di strumenti atti a favorire la partecipazione attiva all'interno dei contesti;
- senso di iniziativa e imprenditorialità, ivi compresa la capacità di ideare, intraprendere e gestire azioni progettuali volte alla realizzazione di specifici obiettivi;
- competenza digitale, con particolare riferimento all'utilizzo critico e mirato delle nuove tecnologie;
- consapevolezza ed espressione culturale, orientata all'espressione creativa di idee, esperienze, emozioni e contenuti specifici.

10.2 Rilevanza delle competenze acquisibili

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 in relazione all'interlocutore; 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. Il/la giovane in SCUP, infine, potrà acquisire una conoscenza di base del sistema cooperativo e dei suoi valori identitari, nonché degli elementi peculiari che caratterizzano un ambito produttivo e commerciale in costante espansione: un valore aggiunto da inserire a curriculum per un/a giovane che intenda sviluppare la propria professionalità nel terzo settore o all'interno della commercializzazione di prodotti ecosostenibili.

11. Il percorso formativo

Il percorso di formazione specifico offerto al/la giovane in SCUP mira a:

- costruire il bagaglio di conoscenze e strumenti necessari ad affrontare al meglio le attività quotidiane previste dal progetto;
- dare loro risposte personalizzate e individualizzate, mettendoli in grado di approfondire ulteriormente temi della formazione specifica e del lavoro sul progetto che siano per loro di particolare interesse;
- permettere loro di costruire ed affinare competenze spendibili al di fuori del progetto di SCUP nella propria vita personale e professionale.

I momenti formativi si propongono di facilitare l'elaborazione di esperienze e vissuti del/la giovane rispetto al servizio: partendo dall'esperienza concreta si vuole favorire il passaggio graduale all'astrazione, ossia il passaggio da una conoscenza concreta e contestualizzata, ad una competenza spendibile anche in contesti differenti. Inizialmente i momenti formativi si focalizzeranno sull'acquisizione di strumenti fondamentali per svolgere le attività previste dal progetto, in seguito i moduli formativi andranno a restituire complessità e articolazione alla riflessione sul quotidiano, attraverso approfondimenti mirati e momenti di confronto allargati con lo staff di riferimento del progetto.

Tutti i momenti di formazione specifica saranno centrati sulla rielaborazione dell'esperienza di SCUP. La formazione sarà concentrata maggiormente nella fase iniziale del progetto (indicativamente i primi 3 mesi) e nella fase centrale (in corrispondenza con l'avvio della fase 3), per poi mantenere una cadenza regolare nel confronto con l'OLP, che consentirà di supportare ed accompagnare l'intero percorso. Nella gestione della formazione verrà privilegiata una modalità partecipativa, centrata sul confronto e la discussione con i formatori, al fine di facilitare la creazione di connessioni di senso tra il contenuto dei moduli formativi proposti e la concretezza delle domande e dei vissuti sollecitati dall'esperienza di SCUP. Di conseguenza, accanto ad alcuni momenti formativi più frontali e a integrazioni di tipo teorico - necessari all'approfondimento e all'acquisizione di contenuti complessi - saranno ampiamente utilizzate metodologie attive che sosterranno il/la giovane in SCUP nella rielaborazione personale di quanto esperito, integrando progressivamente anche i contenuti più nozionistici. Per quanto possibile, infine, il/la giovane in SCUP verrà informato e stimolato a partecipare a momenti formativi offerti dal territorio (ad esempio conferenze, seminari, workshop, ecc.) su temi attinenti il progetto.

11. 1 Moduli di formazione specifica, modalità formative e correlazione con le fasi del progetto e le attività previste per il/la giovane in SCUP

[LEGENDA. M: modulo; FO: formatore/trice; MA: modalità; CA: conoscenze abilità sviluppabili; F: fase di riferimento; S: supporto specifico alle attività previste; T: tempi di realizzazione]

M1 (2 ore): contestualizzazione dell'esperienza di SCUP all'interno dell'organizzazione

FO: Bezzi

MA: frontale e debriefing

CA: conoscenza di massima dell'azienda e dell'investimento nei progetti SCUP; comprensione e adeguata composizione delle aspettative reciproche tra organizzazione e giovane in SCUP

F: 1

S: Orientamento nella fase di full immersion iniziale: comprensione del proprio ruolo e degli obiettivi formativi connessi al progetto; identificazione chiara delle figure di riferimento all'interno dell'azienda

T: settembre 2021

M2 (8 ore): i processi di inserimento lavorativo nella linea di prodotti "eco-social"

FO: Bezzi

MA: frontale e approfondimento individuale

CA: conoscenze di base del funzionamento di una cooperativa sociale di tipo B (inserimento lavorativo), della legislazione e dei destinatari "svantaggiati"

F: 2

T: settembre-ottobre 2021

M3 (8 ore): il processo produttivo della linea di prodotti "eco-social"

FO: Frizzera

MA: frontale e approfondimento individuale

CA: conoscenze di base sui prodotti detergenti e sulle certificazioni Eco (in particolare ICEA)

F: 2

T: settembre-ottobre 2021

M4 (4 ore): il posizionamento dell'offerta della cooperativa

FO: Frizzera

MA: frontale e approfondimento individuale

CA: conoscenza degli strumenti di analisi del benchmarking di settore

F: 2

T: ottobre-novembre 2021

M5 (12 ore): procedure e strumenti nella gestione del punto vendita

FO: Zambelli

MA: frontale e laboratorio di pratica

CA: gestione del magazzino; allestimento del punto vendita (disposizione prodotti; prezzatura; promozioni); gestione della documentazione di accompagnamento (fiscale e non); cassa e resi; conoscenze di base del gestionale interno e dell'applicazione utilizzata per la vendita al dettaglio

F: 2

T: ottobre-dicembre 2021

S (M2, M3, M4, M5): i quattro moduli formativi permetteranno al/la giovane in SCUP di conoscere gli strumenti professionali indispensabili per avviare la sperimentazione delle attività previste nell'ambito della fase 2, al termine della quale il/la giovane in SCUP sarà in grado, in autonomia, di portare avanti la gestione ordinaria del punto vendita, fornendo le corrette informazioni ai clienti finali

M6 (12 ore): sicurezza sul lavoro e rischi operativi

FO: esperto esterno accreditato

MA: frontale e debriefing

CA: conoscenza delle nozioni di base relativi alla sicurezza sul lavoro e dei principali rischi in relazione al contesto operativo

F: 2, 3, 4

S: oltre a consentire un approccio consapevole con il contesto operativo dal punto di vista della sicurezza, il completamento del modulo offre ai ragazzi la possibilità di disporre di una certificazione spendibile anche in altri contesti lavorativi

T: novembre-dicembre 2021

M7 (12 ore): le tecniche per una conversazione efficace

FO: Giordani

MA: frontale e debriefing

CA: saper gestire una conversazione con clienti e fornitori, in presenza o da remoto: conoscenza di accorgimenti teorici e pratici per migliorare la propria comunicazione in ambito commerciale

F: 3

T: dicembre 2021 – febbraio 2022

M8 (4 ore): il ruolo della logistica

FO: Scarpa

MA: frontale e debriefing

CA: comprendere il ruolo centrale che la logistica può avere nella gestione delle attività commerciali

F: 3

T: gennaio-febbraio 2022

S (M7, M8): attraverso questi moduli il/la giovane in SCUP potrà acquisire alcuni indispensabili nozioni per curare la gestione di clienti e fornitori, migliorando, anche grazie alla sperimentazione guidata, la capacità di interagire con i clienti, utilizzando, al bisogno, processi di problem solving

M9 (24 ore): metodi applicati per la programmazione e gestione dell'attività commerciale in una cooperativa di inserimento lavorativo

FO: Bezzi

MA: incontri mensili di monitoraggio (2 ora cadauno) con OLP

CA: conoscere in modo approfondito la dimensione strategica, organizzativa operativa dell'attività commerciale aziendale; saper orientare con efficacia il proprio operato in relazione ai feedback ricevuti, agli obiettivi di apprendimento, alle conoscenze e abilità maturate; saper produrre relazioni rispetto al proprio operato e documenti da sottoporre all'attenzione delle riunioni di staff

F: 1, 2, 3, 4

S: il modulo rappresenta, per certi aspetti, il core e il trait d'union dell'intero percorso formativo. Gli spazi di confronto mensili dedicati con l'OLP rappresentano un elemento cruciale per tradurre il "fare" all'interno delle attività commerciali della cooperativa (dall'affiancamento alla progressiva sperimentazione in autonomia) in una dimensione di reale apprendimento esperienziale, grazie al quale il/la giovane in SCUP potrà prendere progressivamente consapevolezza del loro ruolo, e delle funzioni esercitate, acquisendo le conoscenze e abilità necessarie all'esercizio delle attività previste dal progetto

T: settembre 2021 – agosto 2022

M10 (4 ore): valutazione e bilancio dell'esperienza svolta

FO: Frizzera, Bezzi

MA: colloquio di valutazione (intermedio e finale)

CA: messa a fuoco e analisi degli elementi di potenzialità e criticità del percorso svolto; restituzione da parte dell'OLP di elementi utili a orientare il percorso futuro del/la giovane in SCUP; raccolta di elementi di valutazione utili alla cooperativa per un'eventuale ri-progettazione

F: 2, 3, 4

S: Il modulo è funzionale alla sedimentazione degli apprendimenti acquisiti da parte del/la giovane in SCUP durante l'intero percorso formativo; è altresì utile alla cooperativa per raccogliere elementi utili per ritrarre - laddove opportuno - la proposta formativa

T: febbraio 2022 (intermedio) agosto 2022 (finale)

12. Monitoraggio e valutazione del progetto

Per il piano di monitoraggio del percorso formativo si adotteranno le indicazioni e le procedure previste dall'Ufficio Provinciale del SCUP. Sarà cura dell'OLP - in accordo con i referenti interni dell'azienda e con il supporto del responsabile di Kaleidoscopio s.c.s. per la progettazione SCUP - stilare un piano di rilevazione interna con strumenti e metodologie ritenute adeguate (diario dell'attività, schede di rilevazione, moduli di verifica periodica per il raggiungimento degli obiettivi del progetto, bilancio finale, ecc.) e coerenti con le modalità di accompagnamento formativo descritte al § 7.1.

13. Risorse a disposizione del progetto

- Risorse tecniche: account per l'accesso alla casella di posta elettronica e a parti dedicate del server aziendale.
- Risorse strumentali: scrivania con postazione pc; connessione internet; fotocopiatrice e fax; altri materiali a disposizione al bisogno per l'organizzazione e la gestione delle attività previste.
- Risorse finanziarie aggiuntive investite da Chindet s.c.s. per la realizzazione del progetto: buono pasto nei giorni di servizio in presenza, per un totale di € 5 a pasto. Considerato che tale benefit non è reso disponibile per i dipendenti, il pasto potrà essere consumato presso una struttura esterna convenzionata.
- spese di cancelleria e materiale per la realizzazione delle attività previste: €500.

14. Riferimento alle priorità previste dalla PAT

Il progetto è coerente con le seguenti priorità:

- pari opportunità, poiché garantisce un accesso alla selezione senza discriminazioni di sesso, origine etnica o sociale, lingua, religione, convinzioni personali, opinioni politiche, tendenze sessuali (art. 21 Carta Fondamentale dei Diritti UE);
- sostenibilità sociale, poiché propone un percorso formativo che può offrire a un/a giovane motivato/a reali opportunità di orientamento e crescita professionale, aumentando le sue prospettive in termini di occupabilità; l'operato del/la giovane in SCUP, inoltre, potrà contribuire a migliorare la visibilità di Chindet sul mercato, incrementando indirettamente le opportunità occupazionali in favore di soggetti svantaggiati;
- sostenibilità ambientale, poiché promuove e sensibilizza i giovani sulla dimensione eco dei prodotti per la detergenza.