

GRANDE DISTRIBUZIONE FRA TRADIZIONE E INNOVAZIONE



NEI PUNTI VENDITA
Caratteristiche Despar: professionalità, attenzione e cortesia

Una «Accademia» dedicata a formare il personale voluta da Maiora, concessionaria del marchio Despar per il Mezzogiorno

Con Lipu insieme a difesa della natura



DESPAR Luigi Pescechiera

Oltre 1.000 collaboratori coinvolti, 65 corsi di formazione attivati e 3,5 milioni di euro investiti in poco più di tre anni. Sono questi alcuni dei numeri di «Accademia Despar», un progetto fortemente voluto da Maiora, concessionaria del marchio Despar per il centro-sud, tra i protagonisti della distribuzione moderna del Mezzogiorno, che si occupa ogni giorno di formare veri specialisti di mestiere.

Non solo persone preparate tecnicamente e professionalmente, ma soprattutto formate per gestire l'aspetto relazionale con la clientela e rispondere così ad una delle peculiarità di Despar: attenzione e cortesia nei confronti del consumatore.

Il progetto, avviato nel 2015 e strutturato attraverso un ufficio dedicato, rispecchia uno dei capisaldi di Maiora: credere fortemente nella crescita condivisa, perché permettere alle proprie risorse di crescere equivale a far crescere l'azienda.

All'«Accademia Despar» hanno preso parte fino ad oggi numerose figure della filiera della distribuzione Despar: macellai (280 unità), gastronomi (290), addetti all'ortofrutta (160), store manager (95), cassieri (290), ma i corsi di formazione hanno riguardato anche gli uffici e la sede direzionale, attraverso i quali sono stati formati assistenti marketing e category, category manager, assistenti commerciali e addetti alle pratiche amministrative. Diverse le proposte tematiche dall'accoglienza clienti, ai corsi di inglese per addetti punti di vendita, tecniche di vendita nei reparti freschi, visual

Despar, l'alta formazione a garanzia del cliente

merchandising, il lavoro di squadra, tecniche di negoziazione. Attraverso il prezioso apporto di formatori interni e docenti esterni, l'Accademia Despar trasmette ogni giorno abilità e conoscenze tecniche sia sui prodotti che sui processi. La formazione si articola in sessioni frontali sia in aula, sia all'interno di laboratori dei supermercati Despar in cui vengono trattati svariati temi: dalla conoscenza del prodotto alle tecniche di lavorazione, dalla sicurezza alimentare alla gestione della relazione con il cliente passando a momenti di apprendimento on the job.

Nel 2018 per l'Accademia Despar, Maiora ha coinvolto 520 collaboratori per un investimento pari a circa 1,2 milioni di euro, oltre ai fondi stanziati dalla Regione Puglia e dall'Unione Europea per progetti e corsi formativi portati a termine. Nel 2019 l'obiettivo è incrementare il percorso di formazione mirato a migliorare le competenze mediante dei percorsi trasversali che possano abbracciare anche il mondo della scuola e dell'Università attraverso progetti di alternanza scuola-lavoro. Negli ultimi due anni, infatti, sono stati circa 150 gli studenti delle scuole superiori del territorio ad

aver effettuato un percorso di alternanza scuola-lavoro presso Maiora e oltre 30 gli studenti universitari che hanno svolto uno stage formativo presso il Centro direzionale di Despar centro-sud. Un percorso reso possibile grazie alla proficua collaborazione tra Maiora e Università degli Studi di Bari, Università LUM Jean Monnet, Università degli Studi LUISS e Università degli Studi di Parma. Proprio con quest'ultima, Maiora ha sottoscritto una collaborazione per la definizione dei propri programmi di category management e di CRM.

Una delle novità dell'Accademia Despar per il 2018 è stata la formazione on boarding: un percorso dedicato ai nuovi collaboratori finalizzato in un mese a definire l'imprinting aziendale mediante la partecipazione a 4 corsi fondamentali tematici come la conoscenza dell'azienda e personal branding, accoglienza, sicurezza alimentare e sicurezza sul lavoro. Quest'ultimo, in particolare, è svolto in modalità e-learning sulla piattaforma gestita in partnership dell'Ente bilaterale del commercio di Bari per assolvere agli adempimenti del d.lgs. n. 81/2008.

«Sul nostro bilancio la voce formazione ha un peso specifico importante

– spiega Pippo Cannillo, presidente e amministratore delegato di Despar centro-sud -. Siamo consapevoli che questa non sia una cosa comune. Credo che i nostri addetti debbano saper raccontare il territorio e i nostri prodotti: il nostro macellaio, oltre ad essere uno specialista del settore, deve conoscere che tipo di carne vende al cliente e quindi consigliare su come cucinarla o conservarla al meglio.

Ogni anno investiamo circa un milione di euro nella formazione del personale dei punti vendita, ma anche di quello degli uffici perché vogliamo dare a tutti l'opportunità di fare carriera al nostro interno.

Nell'ultimo anno, tra dipendenti e affiliati, Maiora ha portato avanti un programma di formazione orientato a potenziare le competenze e le conoscenze all'interno di oltre 500 dipendenti con il chiaro intento di migliorare le singole performance arricchendo il tessuto e il capitale umano dell'azienda. Un percorso che ha visto unità impegnate in lezioni, pratiche e teoriche, con esperti del settore ed elevare così gli standard aziendali. L'educazione, come stimolo a riconoscere e sviluppare le proprie qualità, è la vera chiave per aprire le porte della competitività».



DESPAR Pippo Cannillo

