

Il primo quotidiano sulla sostenibilità nel retail

NEWS / 25 Maggio 2022

## Maiora: "con la formazione del personale innalziamo competenza e cultura del servizio"



Inaugurata, all'interno della struttura che ospita l'Interspar di Modugno (Ba), una nuova aula formazione dall'importante impatto innovativo e tecnologico.

*Nel 2022 gli investimenti di Maiora in ambito formativo sono cresciuti del 25%, e si pongono l'obiettivo di potenziare le competenze degli addetti per offrire una migliore shopping experience.*

**Maiora**, concessionaria del marchio *Despar* per il Centro-Sud, potenzia la qualità dei progetti formativi rivolti ai propri dipendenti. L'azienda si è dotata di una nuova aula formazione sviluppata presso il nuovo Interspar di Modugno (Ba). Si tratta di una delle sedi del prestigioso progetto sviluppato per il potenziamento dei progetti di alta formazione di Maiora, intitolato "Accademia Despar": un percorso dedicato al personale, che si basa su un programma di corsi erogati, volti a fornire una elevata preparazione tecnica e l'acquisizione di soft-skills, come la gestione del team, la relazione con il cliente, la relativa accoglienza e lingua inglese.

Importante anche lo sviluppo dello spazio che ospita la formazione: «La proposta consiste nella creazione di una mappa logica» spiega **Lucia Zitoli**, Responsabile della Formazione di Maiora. «Abbiamo provato a pensare ad uno spazio in cui l'efficacia dell'apprendimento fosse enfatizzata da un ambiente piacevole ed evocativo, ma soprattutto vicino alla dimensione reale dello store Despar. Anche i concept grafici, inseriti all'interno dell'Accademia, nascono per ricordare alle nostre risorse umane i valori aziendali, che restano il leitmotiv alla base della gestione delle attività di formazione: "crescita", "sicurezza", "consapevolezza" e "autonomia".»

La formazione per Maiora è una delle voci più importanti del bilancio e della propria programmazione: nel 2021 ha erogato un totale di oltre 23.500 ore formative, ripartite tra dirigenti, impiegati e addetti vendite, riservando alla formazione pro-capite, mediamente 40 ore, diventate anche 120 per alcuni corsi specifici.

I contenuti dei percorsi formativi delle varie mansioni sono progettati e svolti internamente presso le sedi formative di Maiora, con il contributo di docenti e mentor interni e con l'ausilio di docenti esterni esperti. La formazione con mentoring interno è particolarmente utilizzata per i percorsi di addetti vendita e di specialisti di reparto pescheria, panetteria, gastronomia, salumeria e ortofrutta. Alcuni corsi, molto specialistici, sono stati tenuti da esperti di settore, come è accaduto per la pescheria, gastronomia calda-fredda e la panetteria. I percorsi per i ruoli professional sono seguiti presso scuole di Management accreditate come SDA Bocconi, LUISS Business School e Università degli Studi di Parma.

«Durante l'anno abbiamo svolto incontri ad hoc per l'intero team dei nuovi store – continua Lucia Zitoli - durante i quali esperti trainer hanno svolto attività di formazione, trasferendo concetti come la cultura del servizio al cliente e la cultura del lavoro di qualità. L'emergenza sanitaria ci ha spinto verso la formazione online, riuscendo a coprire circa il 50 % delle ore didattiche con sistemi di learning system management. Quella che in precedenza era stata una timida esperienza, è diventata prima una necessità e poi un'opportunità». Nel 2022 Maiora ha potenziato il proprio programma di formazione, incrementando gli investimenti del 25% con l'obiettivo di erogare il 35% di ore in più rispetto all'anno precedente.

---

 STAMPA  EMAIL  CONDIVIDI     

Avanti