

## L' OBIETTIVO

- Realizzare un nuovo Punto Vendita rivolto alla clientela sia *family* sia *business*
    - particolarmente aggressivo sui prezzi
    - con sconti ulteriori sulla vendita di grandi confezioni
    - a libero servizio totale
    - rivolto principalmente ai consumi food
    - con due ambiti di specializzazione no food: casalingo e ufficio
  
  - Far funzionare la “nuova macchina” con un’incidenza del costo del lavoro di 4 punti più bassa degli altri PdV della rete
-

## IL PROCESSO DI LAVORO



## LE FASI DEL PROCESSO

### DEFINIZIONE STRUTTURA ORGANIZZATIVA

- La prima decisione è stata quella di “alleggerire” la struttura di coordinamento attraverso l’accentramento presso la sede di alcune funzioni di marketing operativo e dotarsi di una struttura organizzativa per processi.

### VERIFICA COMPATIBILITA' NUOVA ORGANIZZAZIONE E OBIETTIVO COSTO DEL LAVORO

- Compatibilità tra organico necessario e organico disponibile. Per elaborare i suddetti calcoli abbiamo effettuato simulazioni con l’indicatore della produttività per ora lavorata o con la stima dei tempi medi per attività.

## LE FASI DEL PROCESSO

### VERIFICA COPERTURA CASSA - RIFORNIMENTO - PRESIDIO

- Verifica delle coperture, operando diverse ipotesi che tengano in considerazione:
    - la distribuzione delle vendite per giornata e per fascia oraria
    - l'assenteismo per ferie e malattie
- Quanto indicato ci ha permesso di elaborare gli orari di lavoro necessari e le tipologie di contratti individuali di lavoro da proporre.

### DESCRIZIONE PROCESSI DI LAVORO

- Per stabilire il contributo di ciascun ruolo al processo esaminato e per definire le best practices alle quali formare il personale.

## LE FASI DEL PROCESSO

### DEFINIZIONE MATRICE FUNZIONALE E JOB DESCRIPTION

- Per chiarire il tipo di contributo richiesto a ciascun ruolo sui processi codificati. Questa costituisce una base molto utile per progettare i percorsi formativi.

### RECLUTAMENTO E SELEZIONE DEL PERSONALE

- In una situazione come quella descritta, i profili di riferimento erano evidentemente molto chiari, si trattava unicamente di “mettere a fuoco” gli elementi di compensation.

### PROGETTAZIONE ATTIVITA' FORMATIVE

- Abbiamo previsto:
  - alcuni brevi interventi “teorici” nei quali presentare la macro e la micro organizzazione, i processi di lavoro e le best practices
  - l'apprendimento sul campo con l'ausilio degli strumenti organizzativi predisposti