

Comunicare, coinvolgere e misurare i ritorni. Il welfare aziendale come leva di engagement



eudaimon[®]

W

come welfare

Comunicare, comunicare, comunicare ..

**“ 90% of
success is
showing
up.”**

Woody Allen



eudaimon[®]

W
come welfare

.. chiave di successo del welfare aziendale



INFORMARE

COMUNICAZIONE
OMOGENEA



ASSISTERE

SUPPORTO
PERSONALIZZATO



ASCOLTARE

MONITORAGGIO
QUALITATIVO/
QUANTITATIVO

eudaimon[®]

W
come welfare

1. COMUNICAZIONE OMOGENEA



**“impostare una
comunicazione multicanale
per raggiungere tutte le
persone”**

INFORMARE

creare un piano di
Comunicazione

- FIDELIZZAZIONE
- ENGAGEMENT



informare per coinvolgere, e creare senso di appartenenza

eudaimon[®]

W
come welfare

2. SUPPORTO PERSONALIZZATO



ASSISTERE

- CONTACT CENTER dedicato e interno al progetto
- SUPPORTO telefonico e telematico

“essere un punto di riferimento per le persone in ogni fase del servizio”

facilitatore nella fruizione dei servizi

eudaimon[®]

W
come welfare

3. MONITRAGGIO RISULTATI



ASCOLTARE

attività di
Monitoraggio

- QUALITATIVO
- QUANTITATIVO

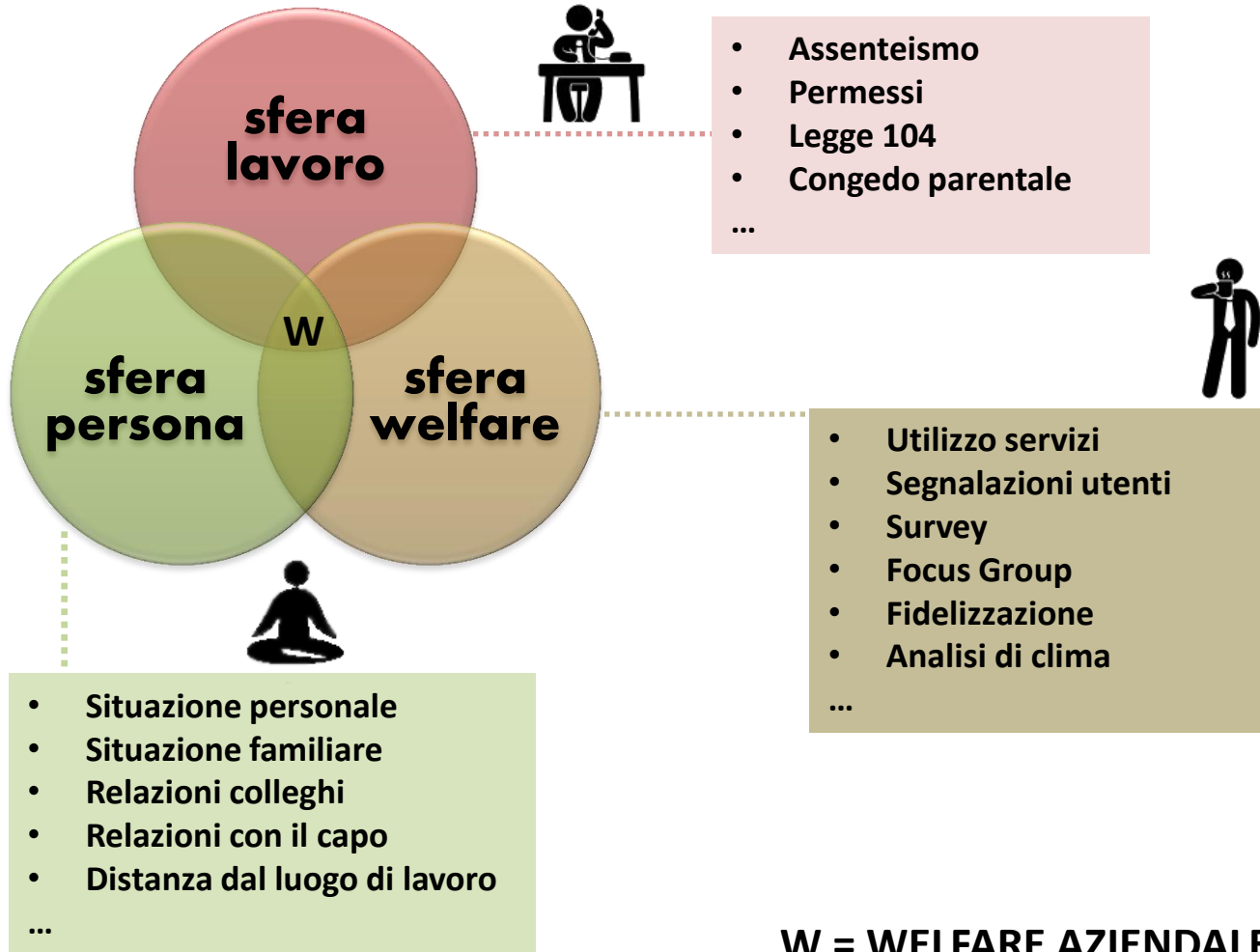
- **feedback customer experience**
- **misurazione progetto**

ascolto costante per una proposta sempre attuale

eudaimon[®]

W
come welfare

MONITRAGGIO e MISURAZIONE



W = WELFARE AZIENDALE

eudaimon[®]

W
come welfare

KPI QUALITATIVI/QUANTITATIVI

QUANTITATIVI

- Accessi al portale Welfare
- Utilizzo dei singoli servizi
- Risparmio generato
- Utilizzo del supporto clienti

Il servizio *service point in azienda* ha espletato quasi 2.000 pratiche (600 pratiche amministrative, 400 piccole commissioni, 1.000 biglietti per cinema e teatri), determinando benefici per i dipendenti quantificabili in circa:

- ✓ 760 ore di fila evitate agli sportelli,
- ✓ 200 ore di attesa e 1.700 euro risparmiati per le piccole commissioni,
- ✓ 90 ore di coda e 5.500 euro in meno per l'acquisto dei biglietti di cinema e teatro.



QUALITATIVI

- Survey di gradimento
- Segnalazioni e valutazioni
- Fidelizzazione
- Focus Group
- Analisi di clima

✓ **80,3% del campione ritiene che il programma copra bene le esigenze della popolazione (ecco qui l'efficacia della fase di ascolto!)**

ALTRI PARAMETRI

- Assenteismo
- Richiesta di permessi
- Utilizzo legge 104
- Congedo parentale
- Turn over
- Attraction e retention

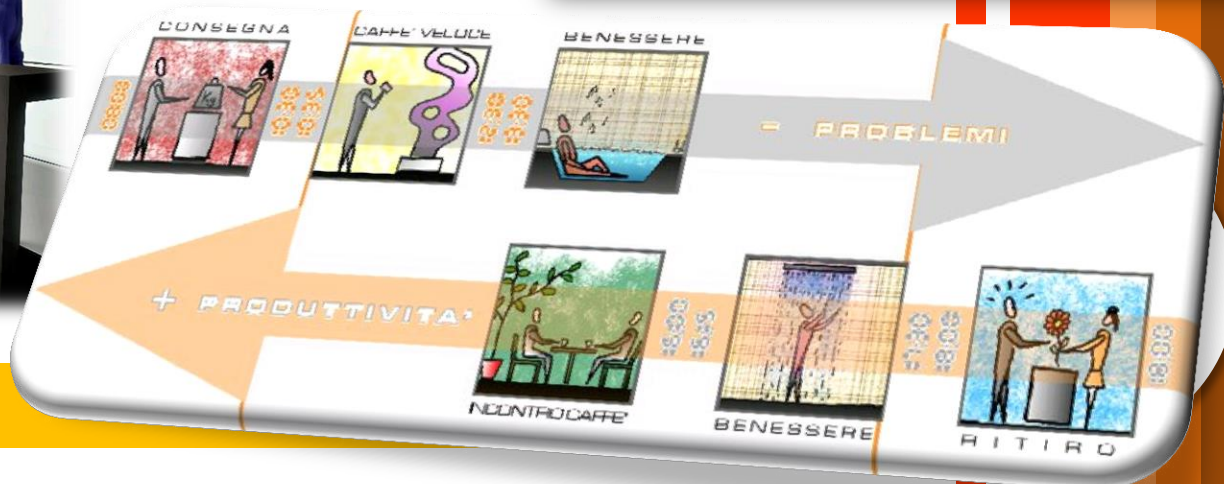
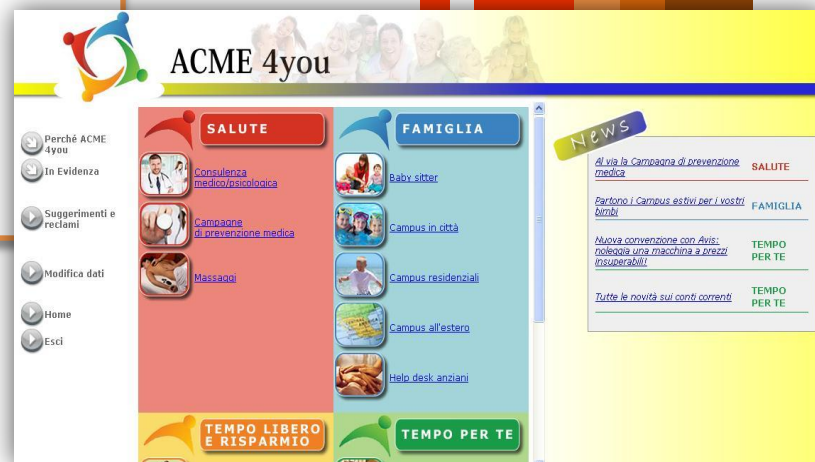


eudaimon®

W
come welfare

COMUNICARE CON LA PIATTAFORMA LIFE@WORK

- PORTALE intranet/internet
- CONTACT CENTER interno e qualificato
- SERVICE POINT in azienda



FORME DI COMUNICAZIONE



COMUNICAZIONE ONLINE

newsletter elettronica,
campagna mailing ..



COMUNICAZIONE ONE TO ONE

roadshow, presentazione
presso i punti vendita ..



COMUNICAZIONE OFFLINE

brochure, pieghevoli, poster,
totem polifunzionali ..




3.576 **Iscritti al Portale internet +xte**



352 **Presentazioni del Sistema Welfare a punto vendita**

alcuni esempi



LA PROPOSTA DI EUDAIMON

Consulenza: check-up del benessere in azienda e progettazione delle soluzioni di welfare, degli strumenti e della comunicazione.

Outsourcing: erogazione dei servizi di welfare con responsabilità diretta e a 360°.



spazio e mobilità

- Mobilità
- Telelavoro
- Ambienti di lavoro

salute e benessere

- Prevenzione medica, check-up
- Assistenza sanitaria
- Benessere: palestra, massaggi, relax, alimentazione

relazioni

- Cultura e intrattenimento
- Club: eventi, viaggi
- Iniziative sociali

famiglia

- Child care: campus, nido, doposcuola, baby sitting, aiuto psicologico, sport
- Supporto allo studio e alla formazione
- Assistenza alle persone anziane/non autosufficienti

tempo è denaro

- Soluzioni alle incombenze quotidiane: commissioni, pratiche
- Flessibilità orario di lavoro
- Consulenza personale

eudaimon[®]



INTERLOCUTORE UNICO per il WELFARE AZIENDALE

Ci hanno affidato il benessere delle loro persone ...

3 Italia	Coop Adriatica	Marina Militare Italiana
Abbott	Coop Liguria	Martini&Rossi
ABI	Coop Lombardia	Mediaset
Adecco	De Agostini	Merck Serono
ADR – Aeroporti di Roma	Edipower	Michelin
Adriatic LNG	Edison	Microsoft
Alitalia	Enel	New Energy
AO Niguarda	Eni	Nokia
AOU Meyer	Ernst&Young	Nova Coop
Autogrill	Esso Italiana	Roche
Autostrade	Fastweb	SEA Aeroporti di Milano
Banco Popolare	Ferrari	SEW Eurodrive
Beiersdorf	Ferrero	SKF
Benetton	Fiat Auto	Snam Rete Gas
Binda	Fiat Services	Telecom Italia
Calzedonia	H&M	Tenaris Dalmine
Centro ricerche Fiat	IBM	Unione Industriali Prato
Citi	Invitalia	Unione Industriali Varese
Comdata	IVASS	Webasto
Confindustria Liguria	Iveco	Wind
Colt Telecom	Lavazza	



eudaimon[®]

W

come welfare

Piano di Welfare aziendale NOI NOVACOOOP

case history

OBIETTIVI

Rispondere alle reali esigenze dei lavoratori all'interno di un Piano Strategico, di cui Novacoop si è dotata per raggiungere gli obiettivi sfidanti dei prossimi 6 anni!

PROGRAMMA

- *Inizio 2014* - Avvio del progetto con Eudaimon
- *Aprile 2014* - Focus group con dipendenti di sede e punti vendita
- *Maggio 2014* - Questionario cartaceo a tutti i 4.700 dipendenti
Creazione del Piano di Welfare con iniziative suddivise in 4 aree (Persona, Famiglia, Risparmio, Salute)
- *Febbraio 2015* - lancio dell'iniziativa attraverso riunioni in tutti i punti vendita, manifesti, sito dedicato, house organ



Persona



Famiglia



Risparmio



Salute

The Novacoop logo, consisting of the word 'coop' in a red, lowercase, sans-serif font, with a horizontal line underneath it.

Novacoop

Piano di Comunicazione NOI NOVACOOOP

case history

STRUMENTI

- Newsletter trimestrale (e-mail) agli iscritti al sito
- House organ bimestrale (1-2 pagine dedicate)
- Coop Flash bimestrale (allegato busta paga)

OBIETTIVI

- Informare sulle novità
- Ricordare le iniziative stagionali
(es. borse di studio, campi estivi, prestito libri)
- Mantenere viva l'attenzione sul Piano di Welfare
- Sviluppare un ulteriore canale di ascolto dei dipendenti



NOI NOVACOOOP PARTE IL PIANO DI WELFARE AZIENDALE



PARTENDO DALL'ANALISI DEI BISOGNI ESPRESSI DAI DIPENDENTI, È STATO CREATO UN COMPLESSO DI STRUMENTI E SERVIZI CHE PERMETTE DI MIGLIORARE IN MODO DIRETTO IL BENESSERE DEI LAVORATORI E DELLE LORO FAMIGLIE

Con l'approvazione del piano strategico da parte del Consiglio di Amministrazione è stato avviato l'innovativo piano di welfare aziendale NOI NOVACOOOP.

Il welfare aziendale è l'insieme di strumenti e servizi messi a disposizione dei dipendenti di un'impresa, finalizzati al miglioramento del clima interno, del benessere organizzativo e del singolo lavoratore. Il welfare aziendale non ha l'obiettivo di sostituirsi al welfare statale, oggi profondamente in crisi e non capace di rispettare gli standard quantitativi e qualitativi desiderati, ma di integrarlo con iniziative specifiche rivolte ai propri dipendenti.

Queste iniziative rappresentano strumenti di remunerazione alternativi a quelli più tradizionali, che riducono il divario tra il costo aziendale e il reale potere d'acquisto trasferito al dipendente.

Nova Coop ha scelto di attivare il piano di welfare aziendale partendo da un'analisi dei bisogni espressi dai propri dipendenti.

Nel corso del 2014, si sono svolti 4 focus group che

hanno coinvolto 40 lavoratori rappresentativi della popolazione di ipermercati, supermercati e di sede. In seguito è stato distribuito a tutti i 4.700 dipendenti un questionario che aveva l'obiettivo di esplorare le reali necessità dei lavoratori.

Abbiamo già parlato in queste pagine della grande risposta che i dipendenti Nova Coop hanno fornito: sono stati restituiti ed elaborati 2.907 questionari (pari al 62% della popolazione aziendale), dato che dimostra il grande interesse suscitato da questo argomento ed è largamente superiore alla media dei partecipanti che si riscontra normalmente per iniziative simili.

Sulla base dei risultati dell'indagine e dei fabbisogni espressi dai lavoratori, Nova Coop ha individuato quattro macro-aree di intervento: Persona, Famiglia, Risparmio, Salute. In ognuna delle quattro aree sono state inserite sia iniziative già attive, con lo scopo di dare loro la giusta visibilità e diffonderne la conoscenza, ma anche numerose iniziative nuove, in partenza nel 2015. Il welfare aziendale è



noi
Novacoop

Welfare aziendale

collegati al sito
www.NoNovacoop.it
e scopri tutte
le iniziative

Affrettati a conoscere le iniziative che ti riguardano, ad esempio:



5% di sconto sulla spesa fino a 4.000 € per i dipendenti soci
Verifica sul sito i requisiti per poter ottenere lo sconto dal 2 marzo



Spazio al tuo talento: l'opportunità di mostrare la creatività dei dipendenti



Borse di studio per figli di dipendenti e prestito per acquisto libri scolastici



Convenzioni con cliniche dentali e palestre

Troverai tutte le altre iniziative per ogni area iscrivendoti al sito www.NoNovacoop.it



... e se trovi il quadrifoglio d'oro al momento dell'iscrizione al sito vinci 500 punti sulla tessera Socio Coop!

Nelle prossime settimane verranno organizzate riunioni informative in tutti i punti vendita.



dal 23 Febbraio è attivo il Servizio Welfare 0161.299.046

Lunedì dalle 14.00 alle 17.00 | Mercoledì dalle 14.00 alle 17.00 | Venerdì dalle 9.00 alle 12.30
e-mail: NoiNovacoop@novacoop.coop.it



Paolo Schipani

Responsabile Area Consumer Marketing

366 4280239

paolo.schipani@eudaimon.it

Daniela Ivaldi

Responsabile Business Marketing

339 6032663

daniela.ivaldi@eudaimon.it



eudaimon[®]

Corso Garibaldi 15
Vercelli - Tel. 0161 501692
info@eudaimon.it - www.eudaimon.it



eudaimon[®]

W

come welfare