

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



eudaimon<sup>®</sup>

**W**

come welfare

Comunicare, comunicare, comunicare ..

**“ 90% of  
success is  
showing  
up.”**

Woody Allen



eudaimon<sup>®</sup>

**W**  
come welfare

# .. chiave di successo del welfare aziendale



## INFORMARE

COMUNICAZIONE  
OMOGENEA



## ASSISTERE

SUPPORTO  
PERSONALIZZATO



## ASCOLTARE

MONITORAGGIO  
QUALITATIVO/  
QUANTITATIVO

eudaimon<sup>®</sup>

**W**  
come welfare

# 1. COMUNICAZIONE OMOGENEA



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

## INFORMARE

creare un piano di Comunicazione

- FIDELIZZAZIONE
- ENGAGEMENT



eudaimon<sup>®</sup>

**W**  
come welfare

informare per coinvolgere, e creare senso di appartenenza

## 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<sup>®</sup>

**W**  
come welfare

### 3. MONITORAGGIO RISULTATI



#### ASCOLTARE

attività di  
Monitoraggio

- QUALITATIVO
- QUANTITATIVO

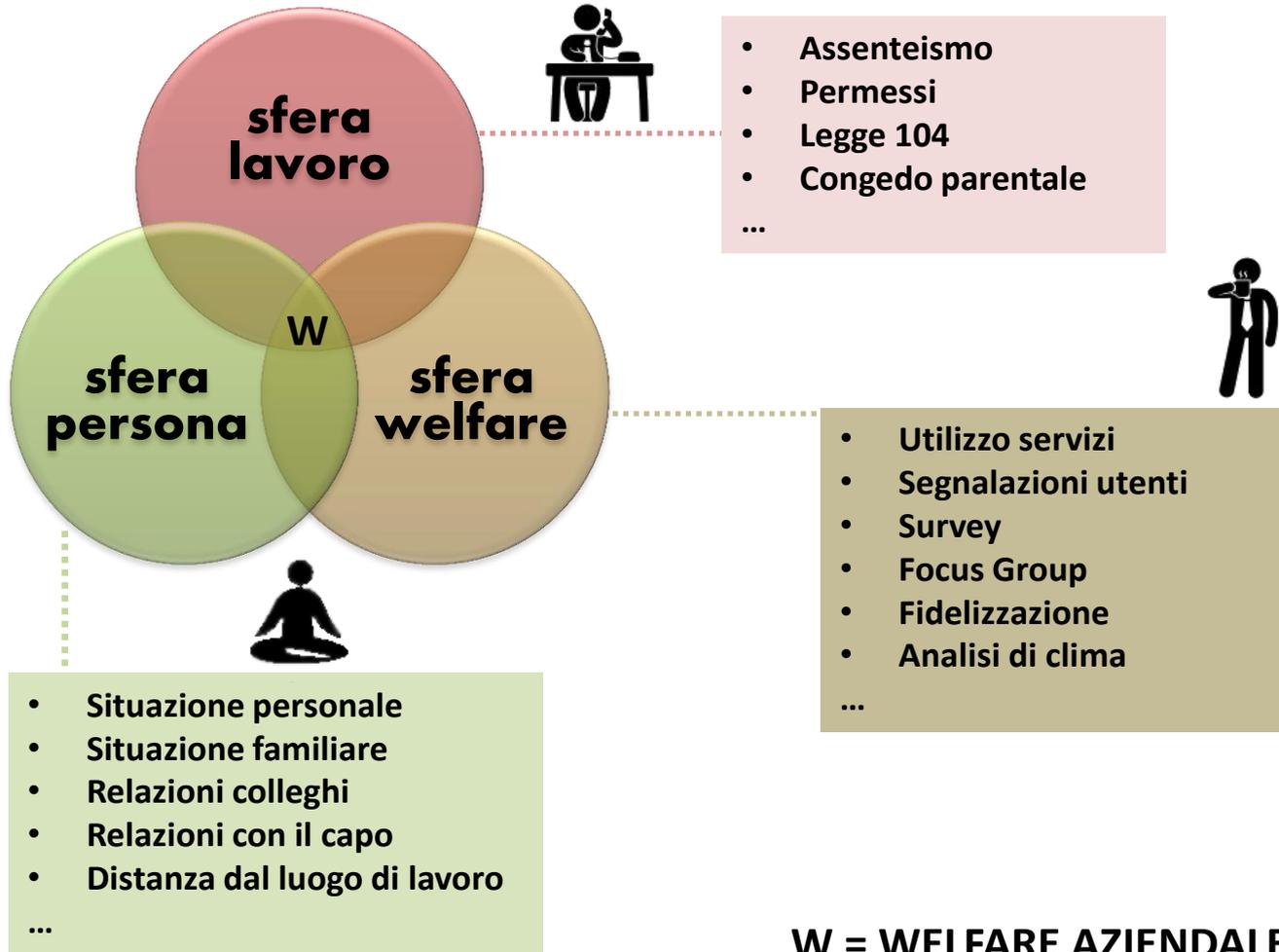
- **feedback customer experience**
- **misurazione progetto**

ascolto costante per una proposta sempre attuale

eudaimon<sup>®</sup>

**W**  
come welfare

# MONITORAGGIO e MISURAZIONE



**W = WELFARE AZIENDALE**

eudaimon<sup>®</sup>

**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**



EDISON

**W**  
come welfare

# 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<sup>®</sup>

**W**  
come welfare

# Ci hanno affidato il benessere delle loro persone ...

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



eudaimon<sup>®</sup>

**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



# 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, E' 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](http://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](mailto: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<sup>®</sup>**

Corso Garibaldi 15  
Vercelli - Tel. 0161 501692  
[info@eudaimon.it](mailto:info@eudaimon.it) - [www.eudaimon.it](http://www.eudaimon.it)



**eudaimon<sup>®</sup>**

**W**

**come welfare**