



# Mi metto in GIOCO in Carrefour: storie di formazione

Milano: 20 Novembre 2014  
Fabio Gabbiani



# Carrefour: Un Retailer Multilocale e Multiformato

**QUOTA DI MERCATO**  
**N° 1** in Europa  
**N° 2** nel mondo



**CIFRA D'AFFARI**  
**101 Md€**  
lorda sotto insegna



**RETE DI VENDITA**  
**34 paesi**  
**75%** produttori locali



**COLLABORATORI**  
Oltre **365 000** commercianti nel mondo



**PUNTI VENDITA**  
**15 661** punti vendita (franchising incluso)  
**3 miliardi** di passaggi in cassa all'anno  
**10 Milioni** al giorno



**ITALIA**  
**1330** PdV  
**6 miliardi di fatt.**  
**19.000** collaboratori



# Priorità Formazione



## NUOVE TECNOLOGIE:

Pillole di formazione mestiere;  
Formazione su “prevenzione e  
sicurezza” in e-learning; Pillole  
formative in Management E-  
Campus

**Target 2014:**  
**237.000 ore**  
**+8% vs 2013**



**FORMAZIONE MESTIERE:**  
**Focus PFT nei nostri**  
**reparti scuola certificati;**  
**Percorsi per gli Allievi;**  
**Catalogo di formazione**  
**mestiere per i ruoli in PDV;**  
**Scuola Formatori**  
**Mestiere; Catalogo di**  
**Formazione Franchising;**  
**Attività ad Hoc**



## Formazione Comportamentale e Manageriale:

Lancio nuovo catalogo di  
formazione manageriale; Percorsi  
di Formazione Global (Future  
Leaders e Master CRF); Progetti di  
Business Expedition



# La Formazione Carrefour

## Formazione comportamentale

corsi basati sulle “Politiche Carrefour”  
i comportamenti chiave richiesti  
ai nostri collaboratori per diventare  
Il commerciante preferito

## Formazione mestiere

- ✓ offerta formativa completa per ruolo in PDV
- ✓ processo di formazione presso le scuole di mestiere
- ✓ Metodologie didattiche innovative che generino passione per il proprio lavoro

Merceologia / Stagionalità

Tecniche di vendita

Buone pratiche di lavorazione

Orientamento al cliente

ORTOFRUTTA

ABC sicurezza

Autocontrollo  
Rintracciabilità



Dispositivi protezione individuali

Igiene alimentare

Carrellisti

Gestione prodotti non conformi

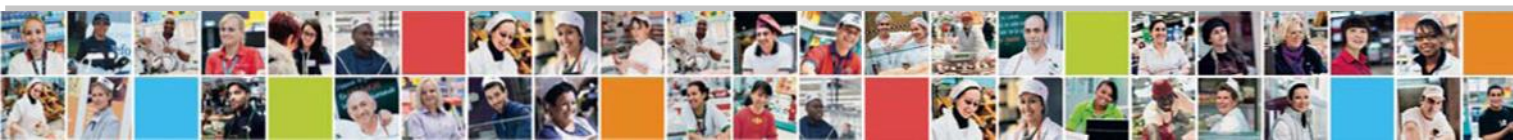
Movimentazione manuale dei carichi

Normativa alimentare

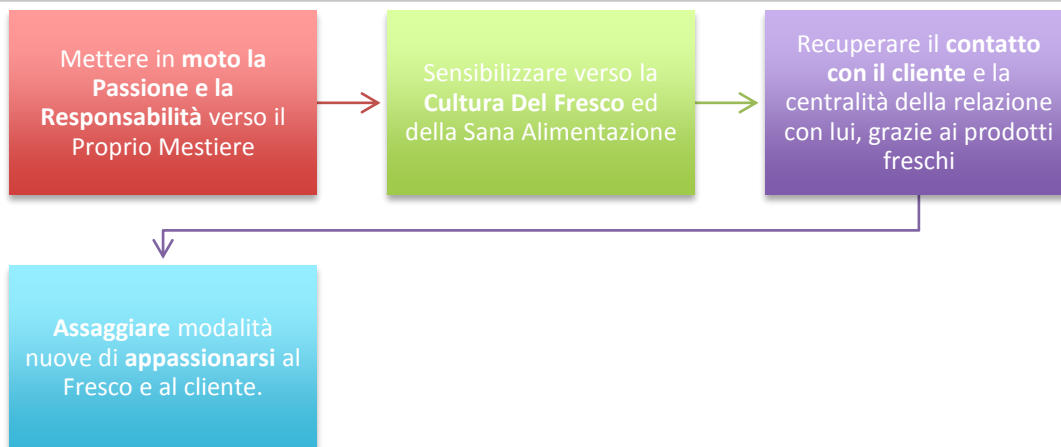
Sicurezza macchine e attrezzature

## Formazione normativa

Igiene alimentare  
Sicurezza e Salute sul luogo di lavoro



# Le Scuole Mestiere



Sono stati valutati e certificati Reparti e Capi Reparti Formatori

- **DIVISIONE IPER**

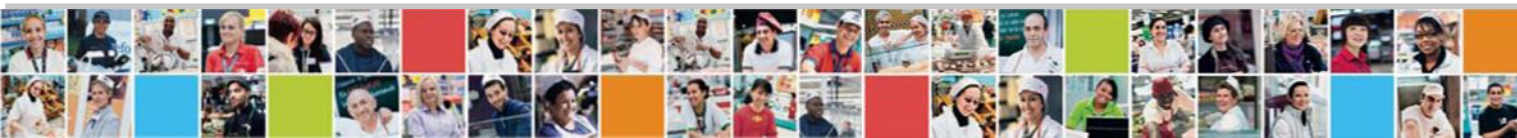
- 4 PDV scuola certificati PFT, 1 per regione (100% copertura regionale).
- 19 Formatori Certificati

- **DIVISIONE MARKET**

- 100% copertura regionale: 29 reparti identificati (6 nazionali e 23 regionali) per PFT, PGC e Casse
- 30 Formatori Certificati



- Formazione Mestiere per Capi Reparto e Specialisti
- Progetti specifici su PFT
- Testare le innovazioni sul campo (layout, ricette, assortimenti, localismi)



# Offerta Formativa a Catalogo 2014-16



 LE DONNE  
E GLI UOMINI

 IL PATRIMONIO

 LE MERCI

 IL DENARO

 CORSI UTILITY

## Comportamentale

## Mestiere

- ✓ Gestione dei collaboratori
- ✓ Gestire team vincenti
- ✓ Diversity management
- ✓ Potenziare la leadership
- ✓ Lavorare al meglio con gli altri
- ✓ Lo sviluppo di sè

- ✓ Essere capo
- ✓ Legislazione sociale : gli strumenti
- ✓ Legislazione sociale : nozionistico

- ✓ Mettere il cliente al centro
- ✓ Presidiare con successo il proprio mercato
- ✓ L'arte di negoziare
- ✓ La cultura del cliente

- ✓ Nei panni del cliente
- ✓ Il mio punto vendita
- ✓ Le chiavi del reparto
- ✓ Tecniche di vendita

- ✓ Food passion
- ✓ Il PFT per tutti
- ✓ Sostenibilità e Innovazione
- ✓ Innovare day by day
- ✓ Il web 2.0 nel retail

- ✓ Teatralizzazione: far vivere il reparto
- ✓ Merceologia: conoscere il prodotto
- ✓ Le differenze inventariali
- ✓ Le differenze inventariali: casse
- ✓ Le buone prassi nella gestione PFT

- ✓ La lettura del bilancio per non addetti
- ✓ Logiche Controllo di gestione
- ✓ Decidere nella complessità
- ✓ Project & risk management
- ✓ Siamo tutti imprenditori

- ✓ Gli indicatori di prestazione e il conto economico
- ✓ Analisi decisione delega e controllo
- ✓ Essere commerciante
- ✓ Essere imprenditore

- ✓ Corsi base comportamentali
- ✓ Corsi di informatica

- ✓ Corsi normativa

**Vivaio e Allievi**

**E- Campus**

**Progetti Specifici su richiesta**

# Progetti Specifici

Noi vogliamo fare vivere storie di formazione coinvolgenti e appassionante!



Milano, 4 febbraio 2014



Siamo tutti imprenditori



Parti con Carrefour!



Pillole Formazione Mestiere



Tante voci un solo coro!



Gourmet CRF



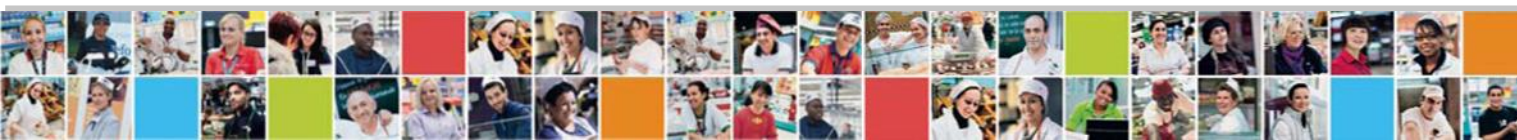
Bus..iness Expedition



GRUPPO Carrefour



Master Franchising





# Grazie !

**PERCEZIONE QUALITA' FRESCHI** ★

PROBLEMA	SOLUZIONI	CONTRIBUTI
<ul style="list-style-type: none"> <li>Qualità</li> <li>Prezzi</li> <li>Disponibilità</li> <li>Assistenza</li> <li>Resistenza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Organizzazione</li> <li>Comunicazione</li> <li>Formazione</li> <li>Logistica</li> <li>Assistenza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacità</li> <li>Qualità</li> <li>Prezzi</li> <li>Disponibilità</li> <li>Assistenza</li> <li>Resistenza</li> </ul>

