



Programma
“Formazione e Innovazione per l’Occupazione Scuola & Università - FlxO S&U”

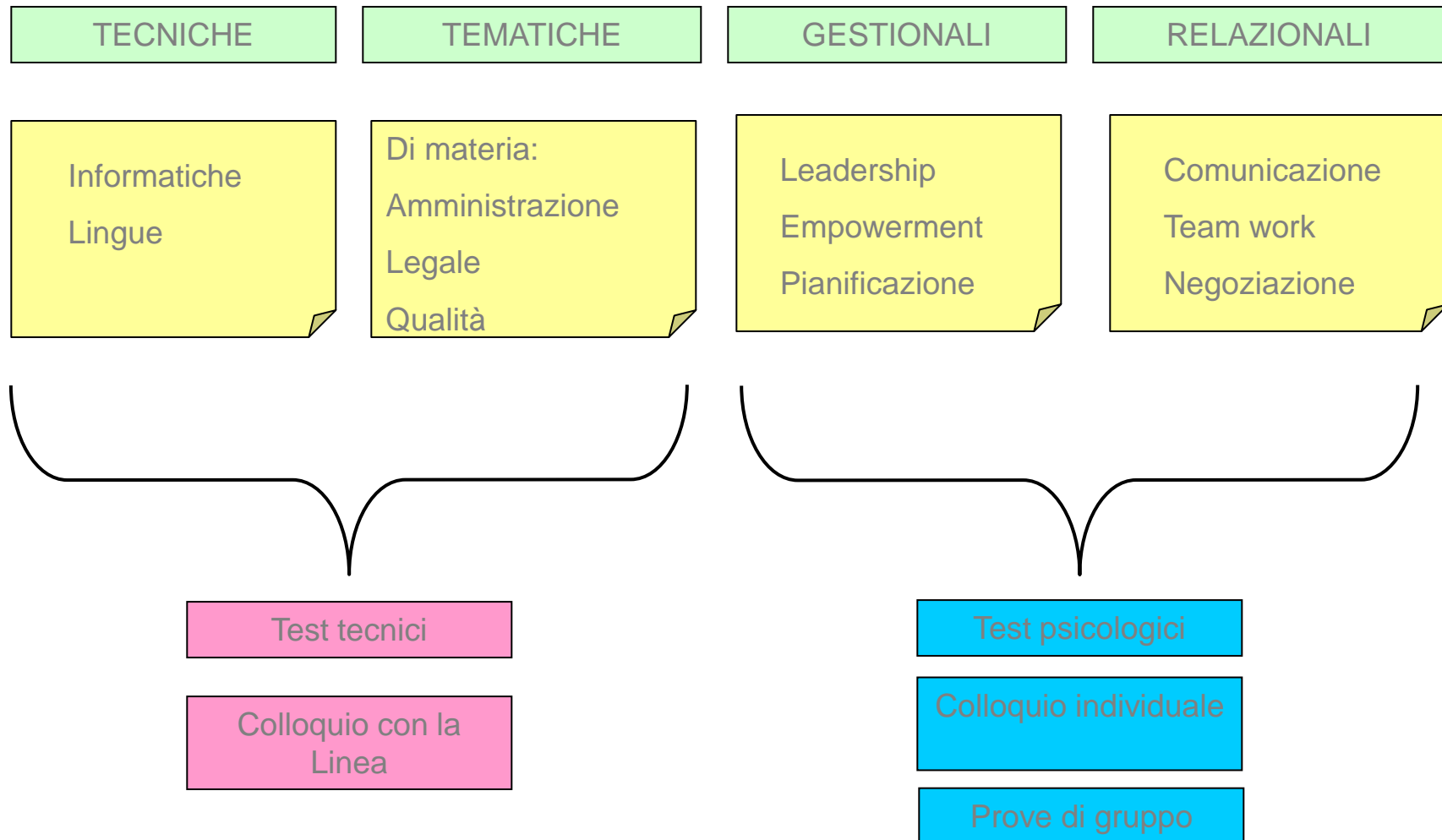


Seminari informativi a carattere orientativo

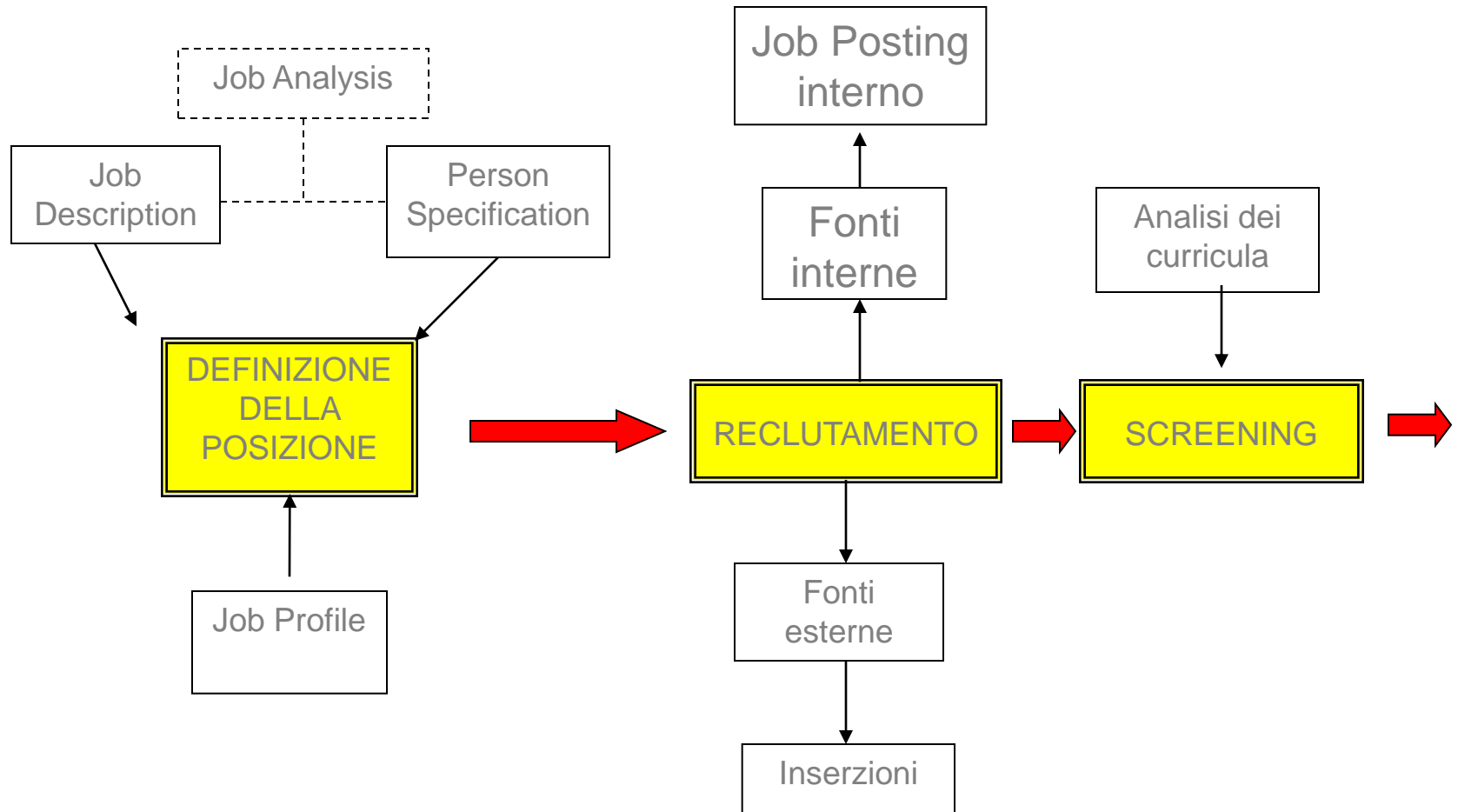
COLLOQUIO DI LAVORO
Dott. Andrea Del Carlo



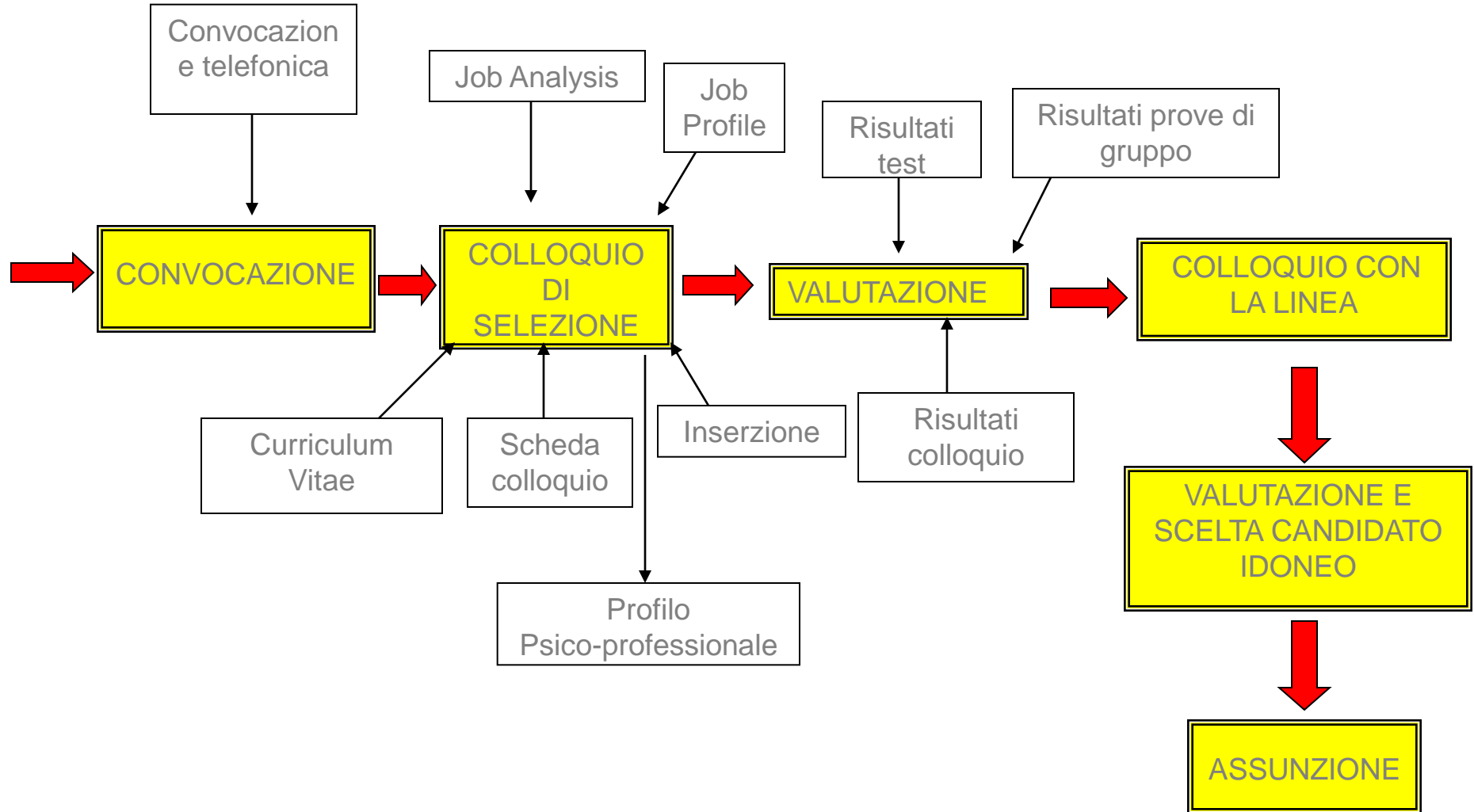
Le Competenze Professionali



Il Processo di Selezione



Il Processo di Selezione (segue)



- 1) Quale etichetta organizzativa viene attribuita alla posizione? Quanto è importante la posizione per il raggiungimento degli obiettivi dell'organizzazione? Perché?
- 2) Quali obiettivi sono assegnati alla posizione? Provi a elencarli in ordine di importanza.
- 3) Quali processi di lavoro coinvolgono la posizione? Quali attività sono attribuite alla posizione? Pensando a una giornata (o a una settimana) "tipo", quante volte viene svolta ciascuna di queste attività? Quanto tempo occupa ciascuna di esse?
- 4) Quali strumenti di lavoro si utilizzano nello svolgimento di queste attività? Le attività richiedono sforzi fisici? Di che tipo? Quali movimenti bisogna compiere (spingere, tirare, correre, sollevare, ecc.)?
- 5) Quali attività sono svolte individualmente e quali insieme ad altri (colleghi, responsabili, collaboratori)? Con quali interlocutori interni ed esterni all'organizzazione si entra in contatto per lo svolgimento delle differenti attività?
- 6) A quali ambiti appartengono le conoscenze necessarie allo svolgimento delle attività? Di quali conoscenze si tratta? In altre parole, cosa è necessario sapere per svolgere efficacemente le attività previste?
- 7) Quali capacità operative (fisiche e intellettuali) si devono possedere per svolgere le attività e utilizzare gli strumenti sopra elencati?
- 8) Quali comportamenti di relazione sono più frequentemente richiesti (es. ascoltare, decidere, negoziare, coordinare un gruppo, ecc.)? Quali sono le qualità personali che possono risultare più importanti per comportarsi in modo corretto?
- 9) Quali fonti di informazioni sono più importanti per conoscere ciò che si deve fare e come farlo?
- 10) Quali sono gli errori più frequenti che si possono commettere?

.....

Job Description

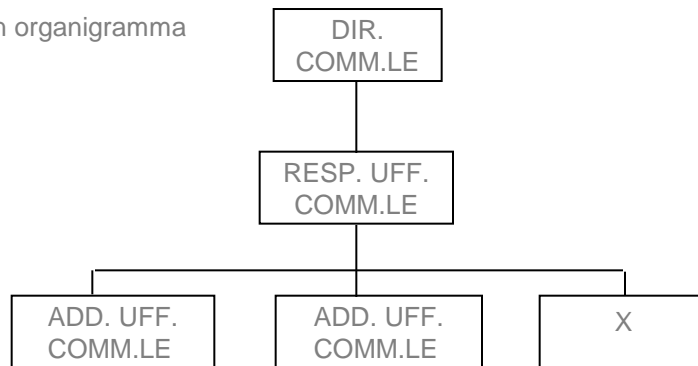
Titolo: Addetto Ufficio Commerciale

Risponde a: Responsabile Uff. Commerciale

Descrizione della posizione:

Collabora al raggiungimento degli obiettivi commerciali dell'azienda occupandosi della gestione degli ordini dei clienti. Fornisce assistenza ai clienti durante la trattativa commerciale e il post-vendita. Gestisce la reportistica dei dati di vendita.

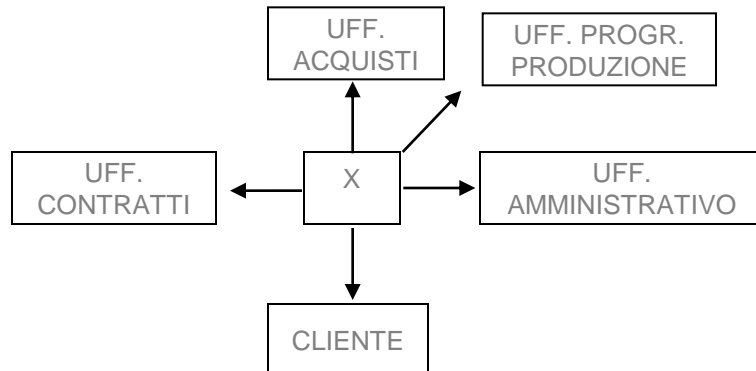
Posizione in organigramma



Attività

- Ricezione ordini dal cliente
- Inserimento ordini in data base
- Elaborazione e stampa preventivi
- Stipula dei contratti standard
- Archiviazione documentazione
- Monitoraggio stato avanzamento ordini (sollecito ordini in ritardo)
- Analisi dati di vendita e realizzazione reportage

Interfacciamenti



Conoscenze

- Mercato di riferimento
- Norme contrattuali
- Procedure amministrative

Strumenti

- Applicativi office: word, excel, power-point
- Software gestionale SAP
- Navigazione Internet e posta elettronica

DIMENSIONI COMPORTAMENTALI RILEVATE

1. Comunicazione
2. Apertura mentale
3. Flessibilità
4. Scrupolosità
5. Iniziativa
6. Problem solving
7. Autonomia
8. Organizzazione
9. Gestione dell'ansia
10. Capacità di ascolto
11. Negoziazione
12. Collaborazione

Dati anagrafici

Età: 25-30 anni Residenza: entro la provincia

Formazione

Diploma tecnico-commerciale

Esperienze professionali

5 anni di esperienza nel ruolo

Azienda di provenienza: stesso settore merceologico e simile dimensione aziendale.

Dimensioni comportamentali

Iniziativa, Capacità di ascolto, Problem solving, Organizzazione, Gestione dell'ansia.

Conoscenze

Mercato di riferimento, Norme contrattuali, Procedure amministrative.

Strumenti

Applicativi office: word, excel, power-point. Navigazione Internet e posta elettronica

Software gestionale SAP

Inquadramento

Contratto a tempo indeterminato 28.000 € lordi annui

Full-Time Livello 2° - C.C.N.L. Commercio

Technogym, il marchio mondiale nel settore dei prodotti e servizi per l'attività fisica, la riabilitazione e la promozione del benessere come stile di vita, riconosciuta grazie all'innovazione, al design ed al suo impegno sociale, ricerca:

HUMAN CAPITAL MANAGER

OBIETTIVO

L'inserimento di un leader motivato e competente, con una forte passione per la costruzione di organizzazioni aziendali e processi di armonizzazione di culture transnazionali, fortemente orientato alla ricerca e selezione, alla formazione ad allo sviluppo di talenti.

RUOLO

Ricerchiamo una persona che desideri profondamente realizzarsi con l'obiettivo di costruire l'area risorse umane più innovativa, efficace e efficiente d'Italia. Dovrà condividere i valori aziendali quali etica, integrità morale, umiltà intellettuale, gusto della sfida, passione, cura del particolare, il tutto nell'ottica prioritaria dell'orientamento al cliente. La posizione è considerata strategica per la visione a lungo termine di Technogym, da collocarsi alle dipendenze del Presidente della Società ed in supporto all'Amministratore Delegato del Gruppo dirigente, come referente fondamentale per gli obiettivi che ci si è posti.

Il candidato dovrà possedere un forte orientamento alle relazioni internazionali, anche con culture diverse da quella europea (Cina, India, Est Europa).

PROFILO

Forte e spiccata sensibilità allo scouting di talenti.

Età compresa tra i trentacinque e quarant'anni, deve essere creativo e dinamico, con spiccata leadership alla ricerca di una sfida. Percorso di studi con ottimi voti fino alla laurea ed eventuale Master, preferibilmente bilingue e sicuramente con una perfetta conoscenza della lingua inglese, dieci anni di lavoro in azienda, non esclusivamente nell'area Risorse Umane, in società con una forte presenza a livello internazionale.

RETRIBUZIONE

L'offerta retributiva dirigenziale è collocata ai vertici dei valori per il Gruppo ed il mercato.

Per l'importanza del ruolo ed il progetto a lungo termine è richiesto il trasferimento familiare nei pressi della sede della Società (area Rimini-Cesena).

I dati dei candidati/e saranno trattati e conservati esclusivamente per finalità di selezioni presenti e future, garantendo i diritti ai sensi del Dlgs 196/03.

I candidati possono inviare il loro curriculum vitae a

Si comunica che la Direzione risorse umane sta ricercando candidati per il profilo professionale di

ADDETTO UFFICIO COMMERCIALE

Profilo di ruolo

Inserita all'interno della Direzione Commerciale, la persona dovrà occuparsi della gestione del contatto con i Clienti per la ricezione e registrazione degli ordini di acquisto. Si occuperà dell'elaborazione dei preventivi e della redazione di contratti standard. Supporterà gli Agenti di commercio nelle attività di comunicazione verso i Clienti e nel monitoraggio dello stato di avanzamento ordini, occupandosi di eventuali solleciti alla produzione.

Titolo di studio

Diploma o Laurea

Capacità

Essere in grado di comprendere offerte commerciali. Saper strutturare report di sintesi su dati quantitativi. Essere in grado di utilizzare il software gestionale SAP, gli applicativi Office e Internet. Essere in grado organizzare le proprie attività. Saper lavorare per obiettivi.

Caratteristiche comportamentali

Iniziativa, Problem solving, Organizzazione, Gestione dell'ansia, Capacità di ascolto, Negoziazione

Strumenti da utilizzare

Applicativi office: word, excel, power-point, SAP, Internet e posta elettronica

XXXXXXXXXXXX

I dipendenti interessati a partecipare a tale selezione possono rivolgersi alla Direzione risorse umane - Ufficio reclutamento e selezione inviando una e-mail all'indirizzo@.....it o telefonando al numero, entro il --/--/----.Le candidature saranno esaminate dall'Ufficio reclutamento e selezione e i candidati prescelti verranno convocati per un colloquio di approfondimento entro il --/--/----.

Cordiali saluti

Ufficio reclutamento e selezione

Curriculum Vitae

Nome e Cognome.....

Dati personali

nato a Roma il 02/05/80
residente a Roma in via
Tel.....

e mail:.....

Istruzione

Diploma Tecnico Commerciale conseguito al termine dell'anno
scolastico 1996/97 presso l'Istituto "....." di Roma.

Formazione

Corso teorico pratico su personal computer (pacchetto Office).
Seminari sulla comunicazione, negoziazione, problem solving.

Esperienze professionali

Nel periodo dal 10/02/2000 al 12/03/2001 ho operato presso una
agenzia di promotori finanziari, in qualità di Promotore finanziario,
svolgendo attività di telemarketing e commerciale su prodotti
finanziari, maturando una buona capacità di relazione con il cliente.
Nel periodo dal 04/04/2001 al 20/12/2003 come Agente presso una
agenzia assicurativa svolgendo mansioni commerciali e d'ufficio,
acquisendo una discreta esperienza in campo assicurativo e in attività
amministrative in genere.

Dal 2/01/2004 ad oggi, presso azienda leader nella produzione di semilavorati per l'industria del legno, in qualità di Addetto Ufficio commerciale occupandomi della gestione ordini, formulazione delle offerte, coordinamento e supporto commerciale agli agenti operanti sul territorio nazionale.

Conoscenze linguistiche

Lingua inglese: buona conoscenza sia parlata che scritta.

Conoscenze informatiche

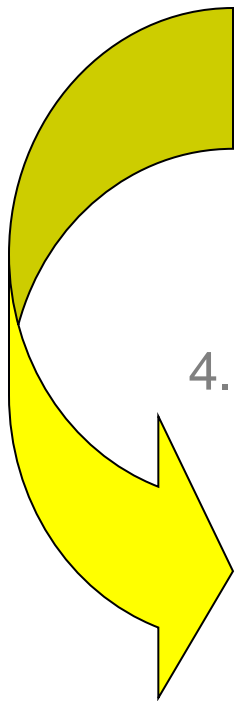
Conoscenza operativa di: word, excel, power point, access, navigazione internet, posta elettronica. Sap.

Aspettative professionali

Sono alla ricerca di una opportunità professionale in ambito commerciale per poter approfondire le conoscenze acquisite fino ad oggi in questo ambito professionale. Affronto l'attività lavorativa con responsabilità e precisione, ho spirito propositivo e capacità di adattamento; accetto con entusiasmo le sfide che possono permettermi di crescere professionalmente.

Ai sensi del DLgs 196/03 autorizzo il trattamento dei miei dati personali.

Colloquio Individuale: traccia



1. dati anagrafici
2. istruzione scolastica
3. corsi di formazione
4. esperienze professionali
5. motivazioni al cambiamento
6. aspettative professionali
7. inquadramento contrattuale

Colloquio Individuale: dialogo

- *“Ha avuto problemi con il traffico?” oppure “Ha trovato agevolmente la strada per raggiungerci?” o ancora “La ringrazio per aver accettato l’incontro”.*
- *“Io sono il dott., faccio parte della Direzione risorse umane di questa azienda e mi occupo di ricerca e selezione del personale. Come lei ha avuto modo di capire dalle inserzioni, attualmente stiamo realizzando una selezione per l’inserimento di una figura di Addetto Ufficio commerciale che prevede la gestione degli ordini dei clienti, e abbiamo ritenuto di nostro interesse la sua candidatura ai fini di questa ricerca. Pertanto l’abbiamo convocata per conoscerla, approfondire con lei le sue esperienze professionali e le motivazioni che la portano a valutare questa opportunità professionale. Se lei è d’accordo potrebbe iniziare descrivendo il suo percorso scolastico e professionale, dal momento in cui ha conseguito il diploma tecnico commerciale fino ad oggi. Successivamente le descriverò in modo più approfondito la posizione professionale in cui inseriremo il candidato che verrà assunto”.*

Colloquio Individuale: dialogo

- *“Ho notato dal suo curriculum vitae che non cita alcuna attività tra il conseguimento del diploma e la prima esperienza professionale, può raccontarmi cosa ha fatto in tale periodo?”.*
- *“Dunque, lei si è diplomato nel 1997, ha svolto per circa due anni e mezzo alcune stimolanti attività, studiando contestualmente per ottenere l’abilitazione allo svolgimento della professione di promotore finanziario, dopodiché, come vedo dal suo curriculum, ha iniziato a lavorare come promotore presso un’agenzia di Civitavecchia. Può raccontarmi come ha trovato questo lavoro?”.*
- *“Quindi ha iniziato la sua prima importante occupazione nel febbraio del 2000 e, come leggo nel curriculum, si è occupato di telemarketing e di vendita di prodotti finanziari fino al marzo del 2001. Mi può descrivere brevemente quali sono le principali attività che ha svolto?”.*

Colloquio Individuale: dialogo

- *“Ora entriamo nel merito della sua ultima esperienza professionale, che a mio giudizio è la più affine alla posizione di Addetto Ufficio commerciale che stiamo ricercando. Le chiedo se può indicarmi dove si trova l’azienda, quanti dipendenti ha in forza e qual è il prodotto che realizza, inoltre se ne conosce il fatturato complessivo al fine di avere una idea della sua dimensione”.*
- *“Le chiedo ora di descrivere l’organizzazione del suo ufficio, da quante persone è composto, da quali professionalità e a chi risponde lei gerarchicamente”.*

Periodo: dal gennaio 2004 ad oggi

Ruolo: Addetto Ufficio Commerciale

Compiti: Ricezione ordini, elaborazione offerte e organizzazione e delle consegne ai clienti

Area di competenza: Italia

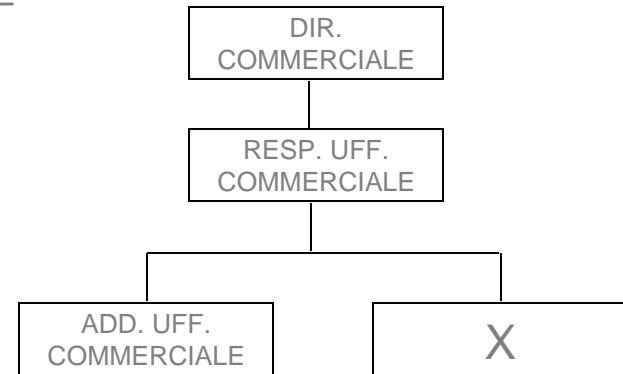
Riporta a: Responsabile Ufficio Commerciale Italia/Estero

Numero offerte gestite: circa 5 al giorno

Valore economico annuale: 50 mil. di €

Supporto a: 5 agenti mono-mandatari dislocati sul territorio

Posizionamento in organigramma



Informazioni sull'azienda

Prodotto: pannelli per l'industria del legno

Fatturato: 300 mil. €

Dipendenti: n° 600

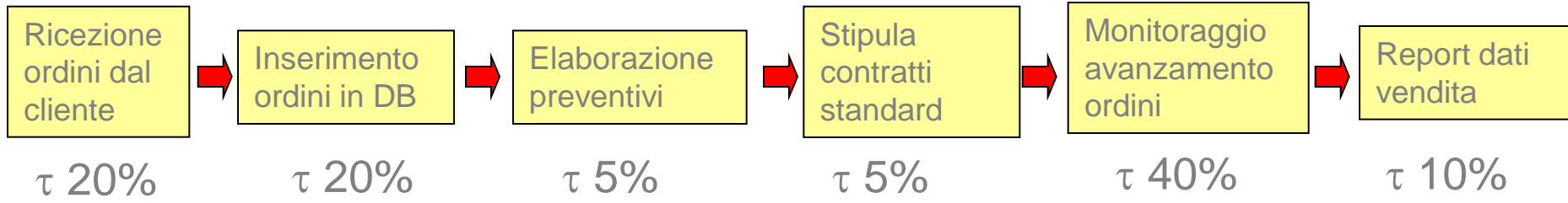
Città: Roma

Mercato: Italia/Estero (Europa)

- *“Le chiedo di descrivere le attività che svolge in questa azienda, esponendo il processo di lavoro con cui è solito lavorare”.*
- *“Per ogni attività che svolge, mi dice quale strumento utilizza?”*
- *“...fatto 100 % il tempo a disposizione, come distribuirebbe in termini percentuali il tempo dedicato ad ogni singola attività?”*
- *“Le chiedo ora di dirmi con quali enti aziendali e/o enti esterni all’azienda lei si interfaccia abitualmente per svolgere il suo lavoro”.*

Colloquio Individuale: cosa rilevare (segue)

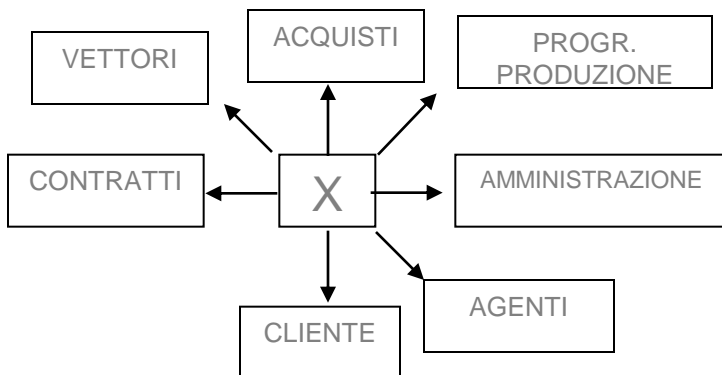
Attività



Strumenti



Interfacciamenti



Cliente x ricezione ordini, organizzazione consegne e per gestire ritardi

Agenti x ricezione ordini e invio offerte

Uff. Amministrativo x per l'emissione delle bolle e delle fatture

Uff. Acquisti x gli approvvigionamenti

Uff. Contratti x la redazione e validazione contratto di fornitura

Uff. Programm. Produzione x verificare lo stato avanzamento ordini

Vettori x organizzazione consegne

- *“Ritengo di aver adeguatamente compreso le sue esperienze professionali. A questo punto le chiederei di esporre le ragioni che la portano a prendere in considerazione un'altra opportunità professionale”.*
- *“Le chiederei ora di descrivere cosa ricerca in questa opportunità professionale e quali requisiti dovrebbe possedere tale mansione per rispondere adeguatamente alle sue aspettative”.*
- *“... avrei bisogno ora che mi dicesse la sua situazione retributiva: il tipo di contratto con la sua azienda, il livello di inquadramento, la retribuzione che percepisce e il preavviso che deve dare qualora dovesse rassegnare le dimissioni.”*

Responsabilità

Possiede una significativa responsabilità sui processi di lavoro, nella misura in cui decide discrezionalmente le priorità degli ordini da mandare in produzione.

Non possiede responsabilità su risorse, in quanto non coordina nessuno gerarchicamente.

Motivazioni al cambiamento

Mancanza di ulteriore crescita professionale, non vi sono spazi di evoluzione di responsabilità.

Il clima aziendale è diventato particolarmente teso da quando l'azienda ha cambiato proprietario.

Non vi sono, nel breve periodo, prospettive di crescita economica.

Aspettative professionali

Svolgere il ruolo di Addetto Ufficio Commerciale.

Costruire un rapporto di fiducia con i clienti e possedere una significativa autonomia decisionale nella gestione degli ordini.

Divenire Responsabile di un ufficio commerciale.

Inquadramento contrattuale

Contratto a tempo indeterminato

CCNL Commercio

Livello 2°

RAL 26.000€

14 mensilità

preavviso 45gg

- *“Bene, penso di essermi fatto un’idea precisa delle sue esperienze professionali e delle sue aspettative rispetto al ruolo e spero di averle dato sufficienti elementi per valutare questa opportunità professionale. Se lei è d’accordo ci prendiamo qualche giorno di riflessione per riorganizzare le idee, nel frattempo io concluderò i colloqui di selezione e sarò in grado di esprimere un mio parere entro la prossima settimana. Qualora decidessimo di proseguire la contatterò telefonicamente una seconda volta convocandola per ...[citare il successivo passaggio della selezione], viceversa le comunicherò la sua esclusione dal processo di selezione mediante una lettera.*

... Pensa di aver ottenuto sufficienti informazioni o ha qualche ulteriore domanda cui possa rispondere?”.

I Test nella Selezione del Personale

PERSONALITA'

16 PF, BFQ, MMPI, GPP, EPQ

ATTITUDINALI

GAT, DAT-5, GMA, CLAVES, GCT, BOMAT

CONOSCENZA

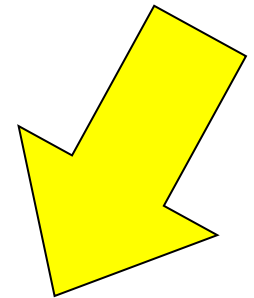
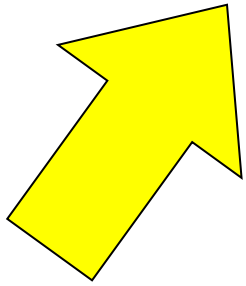
INFORMATICA, AMMINISTRAZIONE, LINGUE STRANIERE ecc.

INTERESSI PROFESSIONALI

MAGELLANO

VALORI PROFESSIONALI

IVP



16 Personality Factor di Cattell

- A- **Espansività:** Tendenza a essere espansivamente coinvolti con gli altri, contrapposta alla tendenza a essere socialmente più riservati.
- B- **Ragionamento:** Abilità a risolvere problemi usando il ragionamento.
- C- **Stabilità emozionale:** Capacità di far fronte alla vita di ogni giorno e alle sue sfide senza sforzo, trattando eventi ed emozioni in modo equilibrato e adattivo, contrapposta alla reattività.
- E- **Dominanza:** Tendenza a esercitare la propria volontà sugli altri, contrapposta alla tendenza a sottostare ai desideri degli altri.
- F- **Vivacità:** Tendenza a essere entusiasti, spontanei, alla ricerca di attenzione e attratti dalle situazioni socialmente stimolanti, contrapposta alla tendenza a prendere la vita seriamente, a essere silenziosi e cauti.
- G- **Coscienziosità:** Tendenza a percepirsi come persone che seguono rigorosamente regole, principi e usanze, contrapposta all'opportunismo, ovvero alla tendenza a eludere norme e regolamenti.
- H- **Audacia sociale:** Tendenza ad avviare contatti sociali, dimostrandosi poco timorosi, audaci e spavaldi, contrapposta alla timidezza nell'affrontare nuove situazioni, alla cautela e al timore.
- I- **Sensibilità:** Tendenza a basare i propri giudizi su gusti personali e sui valori estetici, contrapposta all'utilitarismo e all'opportunismo.

16 Personality Factor di Cattell

L- Vigilanza: Tendenza a essere sospettosi circa i motivi e le intenzioni degli altri, unita alla sensazione di essere incompresi o imbrogliati, contrapposta alla fiducia, che porta ad attribuire agli altri buone intenzioni e lealtà.

M- Astrattezza: Tendenza a essere più orientati ai processi mentali interni, alle idee e all'immaginazione, contrapposta alla praticità, ovvero alla focalizzazione sulla realtà esterna e sui dati osservabili.

N- Prudenza: Tendenza a essere prudenti e riservati, aspettando che siano gli altri a fare la prima mossa, contrapposta alla tendenza a essere sinceri e aperti, giocando a carte scoperte.

O- Apprensività: Tendenza a preoccuparsi e a sentirsi insicuri, anticipando pericoli e rischi, contrapposta alla sicurezza di sé.

Q1- Apertura al cambiamento: Tendenza a pensare ai modi di migliorare le cose e a ottenere gratificazione dalla loro sperimentazione, contrapposta alla preferenza per la prevedibilità e i metodi tradizionali e già collaudati.

Q2- Fiducia in sé: Tendenza a trascorrere il tempo da soli e a prendere decisioni in autonomia, contrapposta alla dipendenza dal gruppo, ovvero alla propensione a stare in mezzo alla gente e lavorare con gli altri.

Q3- Perfezionismo: Tendenza a fare le cose nel modo giusto, a essere organizzati, a tenere tutto al proprio posto e a pianificare anticipatamente, contrapposta alla tolleranza al disordine e alla disponibilità ad affidarsi al caso.

Q4-Tensione: Tendenza a essere agitati e inquieti di fronte alle situazioni, contrapposta alla propensione a sentirsi rilassati e tranquilli, all'essere pazienti di fronte alle frustrazioni.

Mi piace assistere ai giochi di squadra.

- a. Vero
- b. ?
- c. Falso

Tendo ad essere riservato e a tenere i miei problemi per me.

- a. Vero
- b. ?
- c. Falso

Quale numero continua questa serie: 1, 4, 9, 16?

- a. 20
- b. 25
- c. 32

NB: Esempi di item del 16 pf-5, versione italiana pubblicata da O.S. Organizzazioni Speciali (pp. 5, 11 e 22 del fascicolo degli item, 5° edizione).

FATTORI GLOBALI E FATTORI PRIMARI

I fattori globali che maggiormente caratterizzano la sua personalità sono estroversione e bassa ansietà.

Persona espansiva, vivace e intraprendente nelle situazioni sociali.

Emotivamente stabile, nei momenti di tensione mantiene il controllo, risulta paziente e sa reagire alle frustrazioni con modalità che rivelano rispetto delle regole e autodisciplina (vedi correlazione con scala IM di desiderabilità sociale). Di fronte al cambiamento risulta aperta e adattabile.

Aperta e fiduciosa, nel gruppo lo stile relazionale è di tipo accondiscendente e cooperativo, più che dominante e assertivo.

STILE DI RISPOSTA

Fornisce risposte socialmente desiderabili: vuole dare di sé una buona impressione (vi è distorsione consapevole delle risposte) e possiede di sé un'immagine di persona che si comporta in modo socialmente desiderabile.

Orientamento al Risultato: Indica l'importanza attribuita al poter perseguire con determinazione e energia obiettivi, traguardi, mete prefissate superando ostacoli e difficoltà.

Orientamento alla Relazione: Indica l'importanza attribuita alla collaborazione e alla relazione con altre persone.

Orientamento all'Avanzamento: Indica l'importanza attribuita al raggiungimento di posizioni professionali di rilievo.

Orientamento alla Leadership: Indica l'importanza attribuita alla possibilità di ricoprire ruoli dirigenziali.

Orientamento alla Retribuzione: Indica l'importanza attribuita al corrispettivo economico ottenuto con la prestazione svolta.

Orientamento al Miglioramento di Sé: Indica l'importanza attribuita a tutto ciò che permette di crescere sia professionalmente che personalmente.

Orientamento all'Innovazione: Indica l'importanza attribuita alla possibilità di operare in modo creativo e innovativo nello svolgere la propria professione.

Orientamento alla Varietà: Indica l'importanza attribuita allo svolgimento di mansioni diversificate.

Orientamento alla Responsabilità: Indica l'importanza attribuita all'agire in modo onesto e responsabile.

Orientamento alla Mobilità: Indica l'importanza attribuita a compiti che richiedono viaggi e spostamenti.

Orientamento all'Attività Fisica: Indica l'importanza attribuita a lavori che richiedono lo svolgimento di attività manuali e fisiche.

Per me è e sarà sempre importante, nella mia vita professionale attuale e futura...

1. Avere in mente, con chiarezza, quali sono le mete che vorrei conseguire
2. Svolgere attività che richiedono la collaborazione di più persone
3. Avere la possibilità di fare carriera all'interno dell'azienda
4. Aumentare la conoscenza su di me e sulle mie capacità
5. Sentire un forte senso di responsabilità
6. Non dover, ogni giorno, affrontare le stesse questioni
7.

FORMATO DI RISPOSTA

Per niente importante - Poco importante - Abbastanza importante - Molto importante

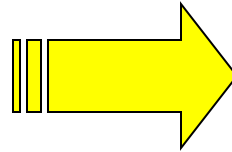
Boerchi e Castelli, e pubblicato dall'Editore Vita e Pensiero nel 2000

La persona evidenzia una significativa tendenza a preferire contesti professionali in cui le attività attribuite richiedono il raggiungimento di obiettivi prefissati, chiari e condivisi; un ambiente lavorativo ove si prediliga e si persegua la progettualità e la pianificazione del lavoro. Preferisce ambiti in cui si debba operare in autonomia, piuttosto che in collaborazione con i colleghi. Il soggetto ambisce a posizioni professionali di rilievo, manifestando una preferenza verso ambiti lavorativi che diano maggiori possibilità di sviluppo di carriera e di prestigio professionale. Evidenzia un buon orientamento alla leadership manifestando preferenze per le attività con elevati livelli di discrezionalità, in cui si debbano definire obiettivi e compiti che saranno assegnati ad altre persone. La persona attribuisce importanza a un'attività che le permetta di operare in modo creativo e innovativo, ricerca una dimensione lavorativa densa di situazioni nuove e che di fronte a un compito consenta di agire anche in modo inconsueto. Tende a considerare l'agire in modo onesto e responsabile di secondaria importanza rispetto al perseguimento dei propri obiettivi e l'ottenimento dei risultati attesi. Si rileva infine la tendenza a preferire attività professionali che richiedono prevalentemente un impegno mentale piuttosto che fisico, non disdegnando al contempo la possibilità di viaggiare e spostarsi per conoscere persone, luoghi e ambienti lavorativi differenti.

Prove di Gruppo

IDENTIFICAZIONE DIMENSIONI COMPORTAMENTALI DA VALUTARE CON LE PROVE DI GRUPPO

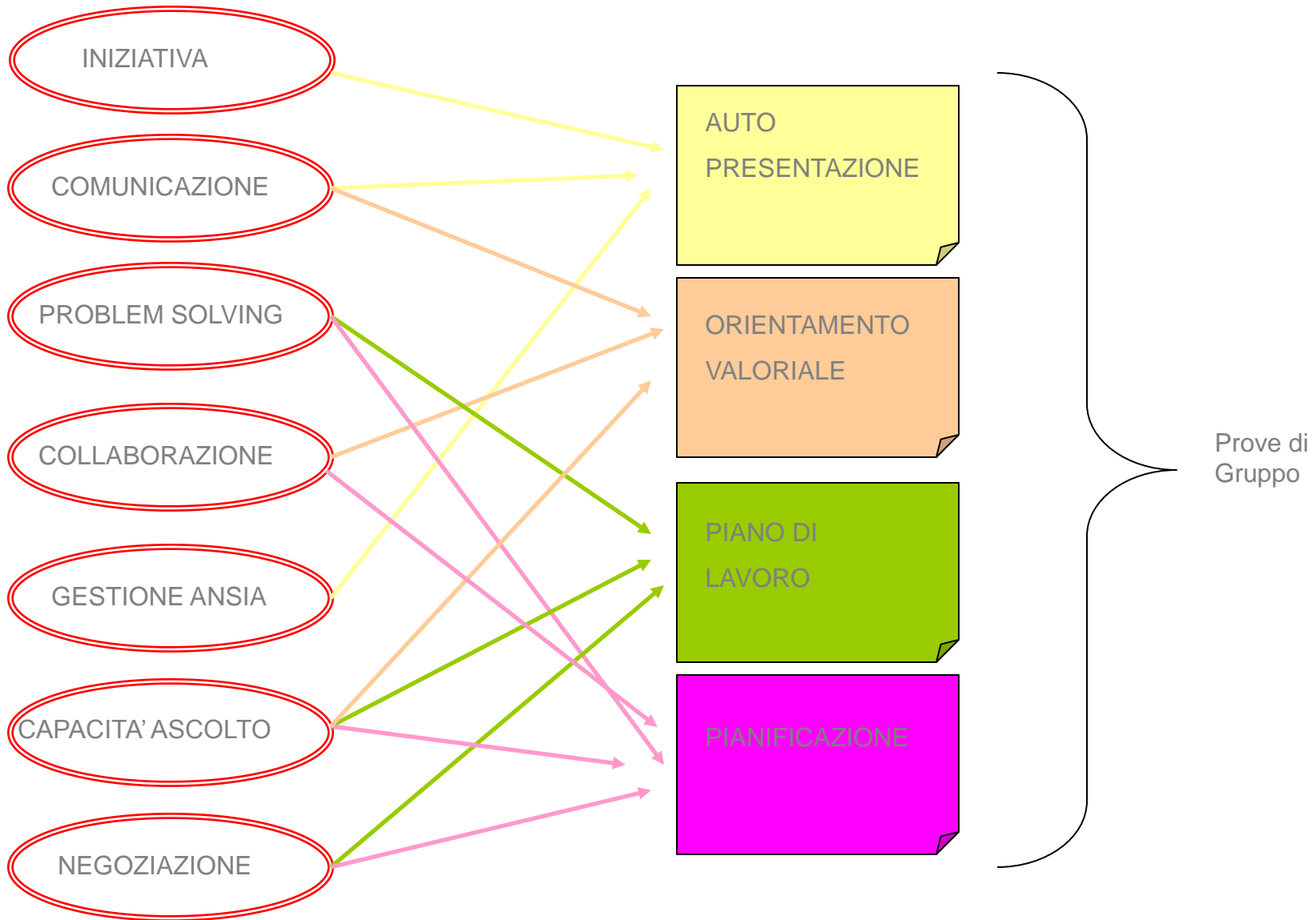
1. *Comunicazione*
2. *Apertura mentale*
3. *Flessibilità*
4. *Scrupolosità*
5. *Iniziativa*
6. *Problem solving*
7. *Autonomia*
8. *Organizzazione*
9. *Gestione dell'ansia*
10. *Capacità di ascolto*
11. *Negoziiazione*
12. *Collaborazione*



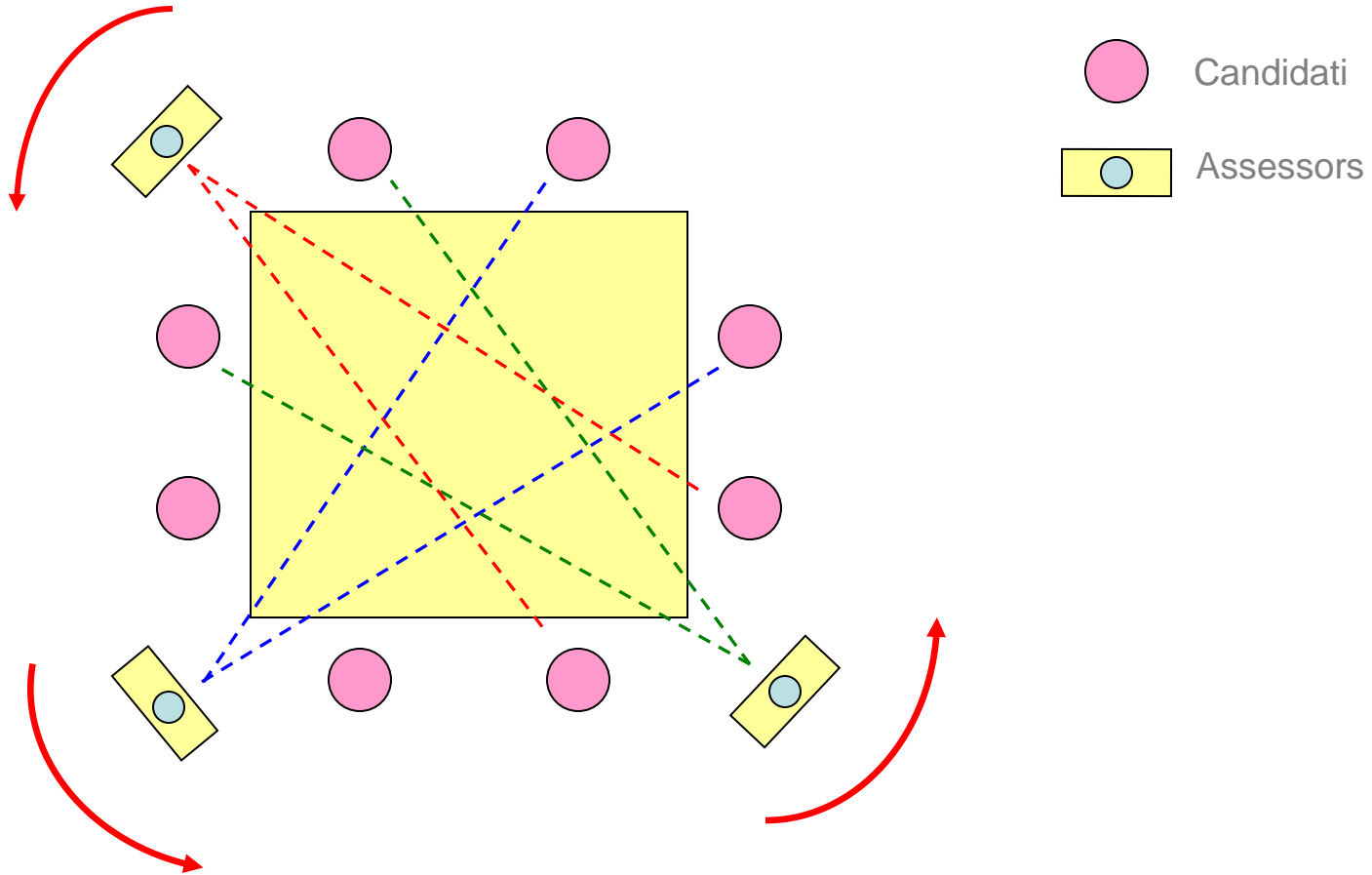
1. *Iniziativa*
2. *Comunicazione*
3. *Problem solving*
4. *Collaborazione*
5. *Gestione dell'ansia*
6. *Capacità di ascolto*
7. *Negoziiazione*

VALUTAZIONE EFFETTUATA DAL SELEZIONATORE DOPO CONFRONTO
CON LA LINEA

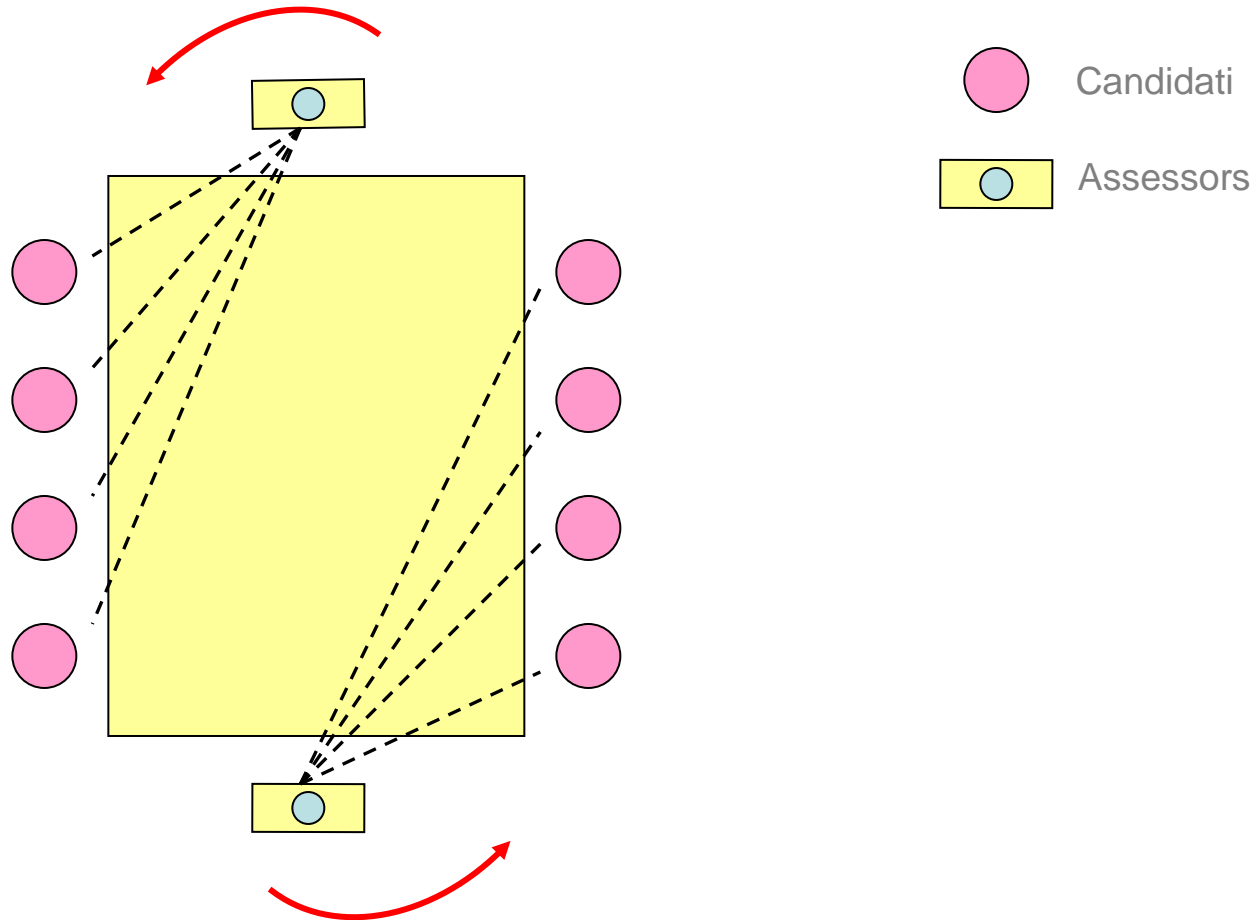
Prove di Gruppo: cosa rilevano



Prove di Gruppo: setting



Prove di Gruppo: setting



Prova: «piano di lavoro»

ISTRUZIONI

“Immaginatevi di essere stati incaricati di sostituire il vostro Direttore Commerciale il quale per motivi imprevisti ha dovuto abbandonare il posto di lavoro. Sulla sua scrivania sono stati lasciati una serie di appunti relativi ad azioni che intendeva mettere in atto per perseguire un obiettivo riorganizzativo al lui affidato dal Direttore Generale. Il vostro compito è quello di ordinare in senso cronologico le 18 azioni, al fine del raggiungimento dell'obiettivo previsto, garantendovi la promozione a responsabile della Direzione Commerciale.”

INDICAZIONI

La prova prevede una prima fase individuale in cui avrete 30 minuti di tempo per lavorare singolarmente alla definizione dell'ordine delle azioni e una seconda fase di lavoro di gruppo, della durata di 1 ora, al termine della quale dovrete giungere ad un ordine della azioni condiviso.

Prova: «piano di lavoro» (segue)

	AZIONI	ORDINE INDIVIDUALE	ORDINE GRUPPO
1	Contattare l'uff. marketing per ottenere le analisi di mercato dell'anno precedente		
2	Misurare il risultato complessivo raggiunto		
3	Dimensionare il gruppo di lavoro		
4	Definire i macro-obiettivi		
5	Attuare azioni alternative per il perseguimento degli obiettivi		
6	Affidare compiti, responsabilità e obiettivi ai collaboratori		
7	Analizzare i risultati dell'anno precedente del contrattualizzato per linea cliente		
8	Verificare le azioni intraprese dai collaboratori per perseguire gli obiettivi affidati		
9	Pianificare le attività		
10	Elaborare un piano di costi e di budget		
11	Verificare lo stato avanzamento degli obiettivi		
12	Analizzare il piano strategico aziendale previsto per l'anno in corso		
13	Assumere nuovo personale		
14	Svolgere le azioni formative necessarie per aumentare le competenze dei collaboratori		
15	Definire i sotto-obiettivi		
16	Supportare giornalmente i collaboratori per addestrarli a raggiungere maggiore autonomia		
17	Identificare le priorità		
18	Definire un piano economico incentivante		

Scheda di Osservazione per Assessor

SCHEDA RACCOLTA OSSERVAZIONI

<p>Iniziativa</p> <p>Capacità di attivarsi senza la necessità di stimoli e/o controlli esterni.</p>	<p>Si esprime per primo</p> <p>Cerca rapidamente di tessere relazioni con gli altri</p> <p>Prende per primo l'iniziativa di fronte al compito</p> <p>Riassume gli obiettivi della prova e stimola il dialogo</p> <p>Propone idee nuove agli altri</p>	<p>Alta</p> <p>Alta</p> <p>Alta</p> <p>Alta</p> <p>Alta</p>	<p>Media</p> <p>Media</p> <p>MeXa</p> <p>Media</p> <p>Media</p>	<p>Bassa</p> <p>Bassa</p> <p>Bassa</p> <p>Bassa</p> <p>Bassa</p>
<p>Collaborazione</p> <p>Capacità di integrare le proprie risorse personali e professionali con quelle degli altri per il raggiungimento di un obiettivo comune.</p>	<p>Condivide il proprio punto di vista con gli altri</p> <p>Ascolta i contributi altrui e li integra ai propri</p> <p>Aiuta gli altri membri del gruppo</p> <p>Si pone al servizio degli altri</p> <p>Si fa carico del raggiungimento dell'obiettivo comune</p>	<p>Alta</p> <p>Alta</p> <p>Ata</p> <p>Alta</p> <p>Alta</p>	<p>Media</p> <p>Media</p> <p>Media</p> <p>Media</p> <p>Media</p>	<p>Bassa</p> <p>Bassa</p> <p>Bassa</p> <p>Bassa</p> <p>Bassa</p>
<p>Capacità di ascolto</p> <p>Capacità di porsi in modo empatico con l'interlocutore, dando adeguati spazi di dialogo e supportando l'espressione del punto di vista altrui.</p>	<p>Incoraggia l'interlocutore a esprimersi in modo esaustivo</p> <p>Mantiene il contatto visivo con l'interlocutore</p> <p>Riassume le affermazioni/considerazioni altrui</p> <p>Tende a utilizzare un linguaggio simile all'interlocutore</p> <p>Rispetta il punto di vista altrui</p>	<p>Alta</p> <p>Alta</p> <p>Alta</p> <p>Alta</p> <p>Alta</p>	<p>Media</p> <p>Media</p> <p>MeXia</p> <p>Media</p> <p>Media</p>	<p>Bassa</p> <p>Bassa</p> <p>Bassa</p> <p>Bassa</p> <p>Bassa</p>
<p>Negoziazione</p> <p>Capacità di giungere a un accordo ragionevole che soddisfi gli interessi legittimi di ciascuna parte, tenendo conto anche dell'interesse collettivo.</p>	<p>Ottiene risultati per se accettabili dal confronto con gli altri</p> <p>Riesce a influenzare il risultato complessivo</p> <p>Dimostra perseveranza nel supportare le proprie tesi</p> <p>Modifica lo stile comunicativo in funzione dell'interlocutore</p> <p>Finalizza gli sforzi personali di interazione per trarne vantaggio</p>	<p>Alta</p> <p>Alta</p> <p>Alta</p> <p>Alta</p> <p>Alta</p>	<p>Media</p> <p>Media</p> <p>Media</p> <p>Media</p> <p>Media</p>	<p>Bassa</p> <p>BaXa</p> <p>Bassa</p> <p>Bassa</p> <p>Bassa</p>

Prova «pianificazione»

ISTRUZIONI

La vostra compagnia portuale, in occasione dell'ampliamento di un'area del porto, vedrà per il nuovo anno un'espansione del traffico merci stimato del 25%. Tale sviluppo è stato reso possibile da investimenti che la società ha realizzato verso paesi ad oggi non ancora coperti, quali l'Australia, l'Argentina e l'Ecuador.

L'organico della vostra azienda è costituito da un Responsabile logistica e da due suoi collaboratori che si occupano attualmente dei traffici da e verso gli Stati Uniti, il Nord Europa e l'India.

Avete a disposizione un budget di 500.000 euro per organizzarvi al fine di rendere operativa la struttura entro quattro mesi. Tale stanziamento dovrà essere sufficiente per l'ampliamento dell'organico, per l'acquisto di supporti informatici, per la creazione di una rete commerciale e per ogni altra iniziativa utile al raggiungimento dell'obiettivo.

INDICAZIONI

Vi chiediamo di adempiere all'incarico affidato, giungendo alla definizione di uno schema di azioni che intraprendereste facendo riferimento al budget e ai tempi a disposizione. Per questo lavoro avete a disposizione 1 ora e 30 minuti.

SCHEDA RACCOLTA OSSERVAZIONI

<p>Problem solving</p> <p>Analisi di singoli elementi di un problema per giungere alla formulazione di una soluzione che tenga conto degli aspetti più importanti e coerenti con l'obiettivo da raggiungere.</p>	<p>Organizza e collega tra loro tutte le informazioni</p> <p>Identifica le cause e le possibili soluzioni del problema</p> <p>Individua dei criteri e delle strategie di soluzione</p> <p>Individuale conseguenze dei risultati o delle decisioni</p> <p>Ricerca informazioni per comprendere la situazione problematica</p>	<p>Alta</p> <p>Alta</p> <p>Alta</p> <p>Alta</p> <p>Alta</p>	<p>Media</p> <p>Media</p> <p>Media</p> <p>Media</p> <p>Media</p>	<p>Bassa</p> <p>Bassa</p> <p>Bassa</p> <p>Bassa</p> <p>Bassa</p>
<p>Collaborazione</p> <p>Capacità di integrare le proprie risorse personali e professionali con quelle degli altri per il raggiungimento di un obiettivo comune.</p>	<p>Condivide il proprio punto di vista con gli altri</p> <p>Ascolta i contributi altrui e li integra ai propri</p> <p>Aiuta gli altri membri del gruppo</p> <p>Si pone al servizio degli altri</p> <p>Si fa carico del raggiungimento dell'obiettivo comune</p>	<p>Alta</p> <p>Alta</p> <p>Alta</p> <p>Alta</p> <p>Alta</p>	<p>Media</p> <p>Media</p> <p>Media</p> <p>Media</p> <p>Media</p>	<p>Bassa</p> <p>Bassa</p> <p>Bassa</p> <p>Bassa</p> <p>Bassa</p>
<p>Negoziazione</p> <p>Capacità di giungere a un accordo ragionevole che soddisfi gli interessi legittimi di ciascuna parte, tenendo conto anche dell'interesse collettivo.</p>	<p>Ottiene risultati per se accettabili dal confronto con gli altri</p> <p>Riesce a influenzare il risultato complessivo</p> <p>Dimostra perseveranza nel supportare le proprie tesi</p> <p>Modifica lo stile comunicativo in funzione dell'interlocutore</p> <p>Finalizza gli sforzi personali di interazione per trarne vantaggio</p>	<p>Alta</p> <p>Alta</p> <p>Alta</p> <p>Alta</p> <p>Alta</p>	<p>Media</p> <p>Media</p> <p>Media</p> <p>Media</p> <p>Media</p>	<p>Bassa</p> <p>Bassa</p> <p>Bassa</p> <p>Bassa</p> <p>Bassa</p>
<p>.....</p>				

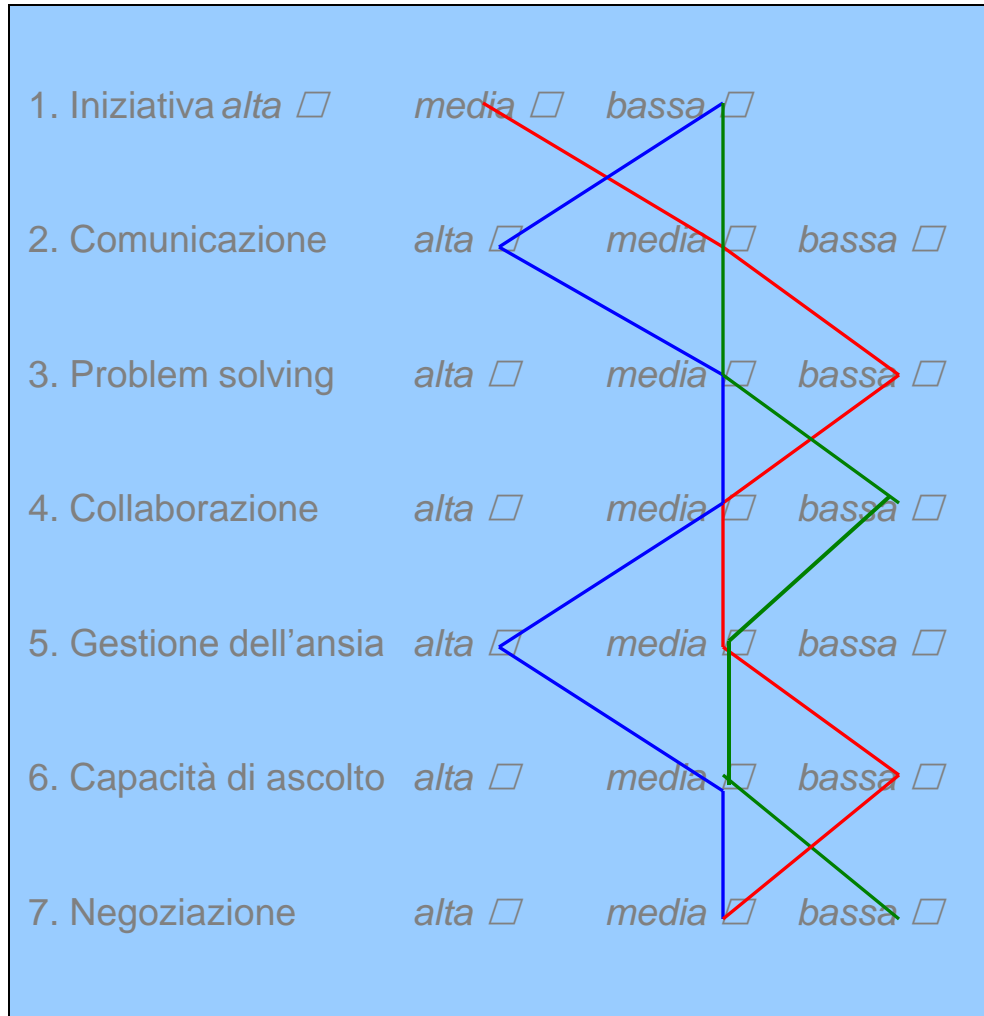
-Valutazioni Candidato XXX-



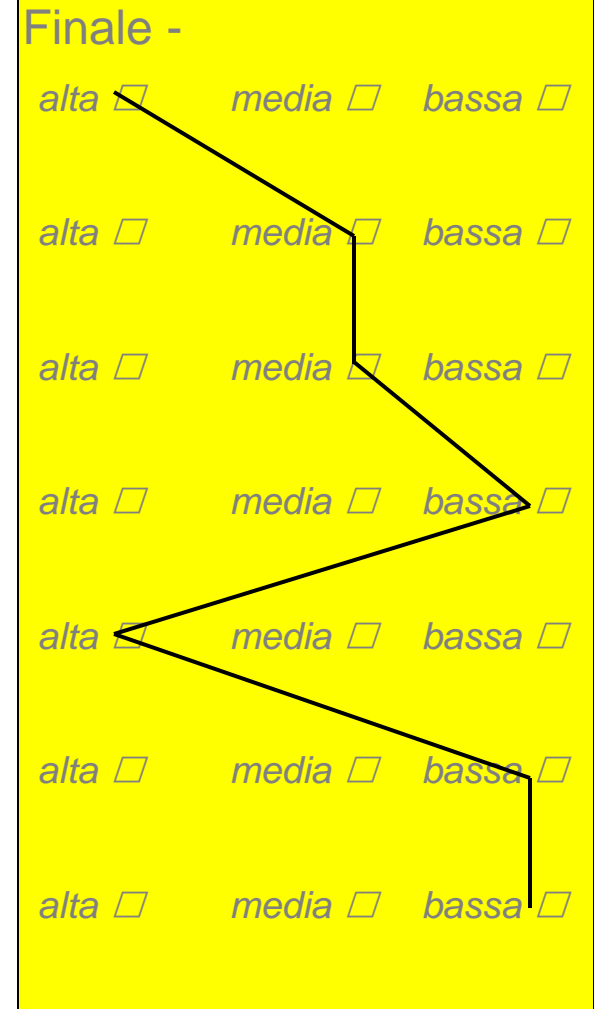
Assessor 1 Assessor 2 Assessor 3

Risultati delle Prove di Gruppo

-Valutazioni Candidato XXX-



-Valutazione integrata



Assessor 1 Assessor 2 Assessor 3



VALUTAZIONE CARATTERISTICHE COMPORTAMENTALI

*Legenda: Alta=elevata espressione del comportamento – Media=moderata espressione del comportamento –
Bassa=scarsa espressione del comportamento*

INIIZIATIVA	COLLABORAZIONE	GESTIONE ANSIA	...	ANALISI FREQUENZA		
Capacità di attivarsi senza la necessità di stimoli e/o controlli esterni.	Capacità di integrare le proprie risorse personali e professionali con quelle degli altri per il raggiungimento di un obiettivo comune.	Capacità di affrontare situazioni incerte e rischiose sulla base della propria stabilità emotiva e sicurezza personale.	...	FREQUENZA VALUTAZIONI DELLE CARATTERISTICHE COMPORTAMENTALI	PUNTEGGIO alta: 3 punti media: 2 punti bassa: 1 punto	GRADUATORIA
Alta	Bassa	Media	...	3 Alta 2 Media 1 Bassa	14 su 18	2°
Media	Alta	Alta	...	2 Alta 3 Media 1 Bassa	13 su 18	3°
Bassa	Alta	Media	...	1 Alta 2 Media 3 Bassa	10 su 18	4°
Alta	Media	Alta	...	5 Alta 1 Media 0 Bassa	17 su 18	1°
Bassa	Bassa	Media	...	0 Alta 2 Media 4 Bassa	8 su 18	5°

Profilo di Sintesi del Candidato

OSSERVAZIONE AREE D'ECCELLENZA E AREE DA MIGLIORARE

	Aree d'eccellenza	Aree migliorabili
INIZIATIVA	X	
COMUNICAZIONE		
PROBLEM SOLVING		
GESTIONE DELL'ANSIA	X	
COLLABORAZIONE		X
NEGOZIAZIONE		X
CAPACITA' DI ASCOLTO		X

INDICAZIONI DI SVILUPPO PROFESSIONALE

Persona positiva come stile di relazione a livello formale anche per contatti esterni, attenta all'applicazione di metodologie, da consolidare e sviluppare in modo graduale nell'ambito di attività di tipo commerciale, rinforzandola dal punto di vista della capacità di negoziazione e del lavoro in gruppo favorendone una maggiore integrazione aziendale.

Nato il 2/05/1978. Diploma Tecnico Commerciale nel 1997 con voto 40/60. Tra il 9/1997 e il 9/1998 svolge il servizio militare nell'Esercito italiano a Udine.

Dal 10/1998 all'1/2000 svolge attività di assistenza agli ospiti presso una comunità di recupero per tossicodipendenti, occupandosi del supporto operativo all'èquipe di psicologi per lo svolgimento delle iniziative educative. Durante questo periodo studia e ottiene l'iscrizione all'albo dei promotori finanziari. Termina questa collaborazione per intraprendere un'attività attinente al titolo conseguito.

Dal 2/2000 al 3/2001 presso Agenzia di promotori finanziari (3 dipendenti) di Civitavecchia, nel ruolo di Promotore. L'attività prevedeva la consulenza ai clienti per la realizzazione di investimenti economico-finanziari. I clienti erano costituiti prevalentemente da soggetti privati verso i quali attuava iniziative commerciali contattandoli telefonicamente per ottenere un appuntamento e illustrare i propri servizi. Nell'arco di circa un anno è riuscito a ottenere affidamenti di capitali liquidi per un totale di 500 mila euro. Lascia questa attività per entrare in un'azienda di media dimensione che gli permettesse di maturare un'esperienza professionale in un contesto più strutturato.

Dal 4/2001 al 12/2003 presso Compagnia di Assicurazioni (250 dipendenti) di Roma, nel ruolo di Agente. Al termine di un periodo di circa tre mesi, trascorso a formarsi sui prodotti/servizi dell'azienda, gli è stato affidato un portafoglio clienti del valore di 1 milione e 500 mila euro su una zona di lavoro che comprendeva le province di Rieti e Viterbo, con l'obiettivo di sviluppare e incrementare il portafoglio del 30% sull'anno. La posizione prevedeva attività sia di tipo amministrativo che svolgeva in ufficio, per la redazione della documentazione necessaria all'attivazione di polizze assicurative, sia di tipo commerciale, per contattare i futuri clienti e recarsi da loro per presentare i prodotti/servizi e redigere i contratti assicurativi. Pur incrementando il portafoglio clienti come richiesto dagli obiettivi affidatigli annualmente, decide di cogliere l'occasione professionale successiva proposta da una azienda molto vicina alla propria abitazione, soprattutto perché gli permetteva di ridurre drasticamente i viaggi in auto, che negli ultimi tempi erano divenuti insostenibili dati i ritmi di lavoro. Inoltre il suo rapporto di lavoro diveniva a tempo indeterminato e ciò gli avrebbe garantito una maggior stabilità economica e una maggiore tranquillità interiore. Dall'1/2004 a oggi presso Azienda produttrice di pannelli in legno per le industrie che fabbricano mobili (600 dipendenti) di Roma, con il ruolo di Addetto Ufficio commerciale Italia. Inserito all'interno dell'Ufficio commerciale, risponde al Responsabile Ufficio commerciale Italia/Estero. Si occupa della gestione degli ordini dialogando sia con gli agenti dislocati sul territorio nazionale sia direttamente con i clienti acquisiti. Elabora i contratti di vendita, inserisce gli ordini utilizzando il gestionale SAP, definisce le priorità di produzione e ne verifica gli avanzamenti, si occupa di organizzare le consegne interfacciandosi direttamente con gli spedizionieri. Al termine del ciclo di produzione si interfaccia con l'ufficio amministrativo per comunicare i dati necessari all'emissione delle bolle di accompagnamento della merce e per l'emissione delle fatture di vendita. Tiene contatti giornalieri con circa dieci clienti per un valore economico medio di 250 mila euro. Gestisce i reclami dei clienti per eventuali ritardi nelle consegne, decidendo in autonomia soluzioni alternative che prevedono un extra-budget. Si occupa inoltre dell'archiviazione di tutti i contratti commerciali e dell'elaborazione mensile di statistiche di vendita utilizzando word ed excel. Utilizza power-point per eventuali presentazioni per il responsabile.

Profilo Comportamentale Candidato

Il candidato si presenta in modo formale, con un abbigliamento classico e con uno stile elegante. Si esprime con una buona proprietà di linguaggio utilizzando termini piuttosto ricercati e inusuali. La forma verbale è grammaticalmente corretta, l'eloquio piuttosto fluido benché in talune circostanze emergano inflessioni proprie della regione di origine.

Per l'intero svolgimento del colloquio mantiene una postura eretta, sostiene lo sguardo dell'interlocutore, anche durante l'esplicitazione di argomenti emotivamente intensi, dando dimostrazione di sicurezza, equilibrio interiore e di capacità di *gestione dell'ansia*. Gestisce in maniera adeguata la relazione, utilizza pause e toni della voce che si adattano a quelli dell'interlocutore, favorendo l'instaurarsi di un clima sereno e scevro da tensioni emotive, manifestando una elevata *capacità di ascolto*.

Comunica le proprie idee con chiarezza e con assertività, dando l'impressione di non patire della situazione valutativa: caratteristiche utili a gestire un processo *negoziale* con il cliente.

Il candidato espone i contenuti del proprio lavoro con sistematicità, logica e coerenza, spesso con dovizia di particolari, che lo spinge talvolta a perdere il filo iniziale del discorso, dando l'impressione di una certa dispersività e difficoltà di sintesi. Possiede un'elevata vivacità intellettuale, che si esprime soprattutto nelle situazioni caratterizzate da dinamiche relazionali complesse, che lo orientano a muoversi con *iniziativa* e *scrupolosità* per la raccolta di tutte le informazioni utili a comprendere la natura dei problemi e a individuare le possibili alternative da intraprendere, mostrando al contempo una adeguata *flessibilità* di pensiero.

L'elevata capacità di *analisi e soluzione dei problemi* contrasta però con una limitata capacità di assumersi la responsabilità della scelta della strada da percorrere per perseguire la soluzione che ritiene migliore. In questa ottica necessiterebbe di un supporto da parte dell'organizzazione al fine di colmare tale gap di competenze con un piano di sviluppo professionale che preveda sia interventi formativi, sia azioni concrete di delega da parte del proprio capo al fine di sviluppare una adeguata *autonomia operativa*.

Mostra altresì una elevata *apertura mentale* concentrata prevalentemente sull'ascolto e sulla comprensione delle esigenze dell'interlocutore/cliente che determina un notevole apprezzamento dalla controparte favorendo un progressivo processo di fidelizzazione; ciò caratterizza il candidato di un buon *orientamento al cliente*. Dotato di spirito partecipativo, predilige ambienti orientati alla collaborazione rispetto agli ambienti competitivi, evidenziando un buon orientamento al lavoro di gruppo che ricerca attraverso dimostrazioni di disponibilità verso gli altri.

Appare invece un'area da migliorare l'orientamento al risultato in situazioni di lavoro di gruppo ove la persona abbia la responsabilità del conseguimento di obiettivi comuni: emerge in tale situazione una certa difficoltà di *organizzare* adeguatamente i processi di lavoro per raggiungere l'obiettivo comune nei tempi stabiliti. A tal proposito un percorso formativo teso a migliorare le competenze di gestione delle risorse umane e strumentali, unito a prove sul campo monitorate da un supervisore, potrebbe colmare tale lacuna.

Manifesta un elevato interesse verso la posizione professionale proposta in quanto ritiene che essa possa rispondere alle sue aspettative di crescita di responsabilità, autonomia decisionale e acquisizione di competenze tecniche specifiche in un contesto aziendale particolarmente strutturato, dove si impieghi adeguatamente la formazione come motore per l'evoluzione professionale.



GRAZIE PER LA PARTECIPAZIONE

Seminari informativi a carattere orientativo

COLLOQUIO DI LAVORO
Dott. Andrea Del Carlo



ITE M. Melloni

in collaborazione con



ITE G.B. Bodoni