



ITALIAN EMPLOYERS' DAY 2019

# ITALIAN EMPLOYERS' DAY

COMPETENZE E PROFESSIONALITÀ PER LA TUA IMPRESA

BUONE PRASSI AGENZIA PIEMONTE LAVORO

SERVIZI ALLE IMPRESE E ALTE PROFESSIONALITÀ E  
GRANDI RECLUTAMENTI PIEMONTE



## Un grande sogno: da visione, progetto a Servizio per le aziende....



**ITALIAN EMPLOYERS' DAY**  
COMPETENZE E PROFESSIONALITÀ  
PER LA TUA IMPRESA

### Identikit della Piccola Impresa in Piemonte

Committente è considerata come un “figlio/a” – solitamente il Titolare o un familiare stretto (nella azienda ha investito patrimonio economico, affettivo e familiare)

- Dinamica della azienda come “famiglia” e dei “lavoratori” come “figli” (tenerne conto nel processo di selezione)... le dinamiche/equilibri di relazione della famiglia originaria vengono portate in azienda e impattano sulla quotidianità (esempio allungano i tempi di decisione, fanno ripetere processi, autorizzazione a procedere può essere data da più persona della famiglia)
- Linguaggio pragmatico e semplice a volte dialettale ... deve trovare corrispondenza all'approccio che useremo (empatia, linguaggio senza inglesismi, poco tecnico, molto concreto e con un attento rispetto dei tempi per accordo)
- Titolare è il decisore finale (tecnico di mestiere ma non di personale)
- Orgoglio nel farci visitare l'azienda
- Effettua o partecipa al processo di selezione
- Risorse umane (no H.R.) non è strutturato/ funzione di amministrazione personale non selezione, valorizzazione e formazione (no inglesismi)
- Raccolta dei fabbisogni - “me lo dia che abbia voglia di lavorare e che sia una brava persona”: esprime la difficoltà a trasformare il “sentito in profilo di competenza”
- L'accordo è una “stretta di mano”--- uso dei moduli necessari
- Fidelizzato è un cliente che non si perderà mai
- Desiderio di controllo del processo (equilibrio nel processo di distanza-vicinanza)

### Nostro approccio

- Noi diventiamo parte della sua famiglia --- attenzione a mantenere la giusta distanza professionale e soprattutto coerenza nel sistema di servizi proposti (lui e altre aziende)
- Comprendere il suo sentimento/affettivo professionale che può impattare sul come affronta il processo di selezione (indeciso ... )
- Supportarlo nella definizione del profilo e nella strutturazione del processo (molto più intenso il nostro ruolo quasi chiavi in mano ..)
- Siamo solitamente in esclusiva
- Diventerà il nostro miglior sponsor se riusciamo a creare partnership

### Caratteristica dell'offerta alla azienda

Puntare sulla promozione dell'offerta di lavoro

Assessment Centre possibile promuoverlo ma non in inglese e con un linguaggio più concreto (fare esempi) ---

- colloqui di gruppo co- gestiti (coinvolgimento dell'azienda è importante)

Proporre tutta la gamma completa di servizi pubblici e anche i servizi co-gestiti con altri attori della rete



## Identikit dell'Impresa Medio grande in Piemonte

- Azienda fortemente strutturata (H.R. potrebbe anche essere in sede estera) – conoscere le differenti strutturazioni aziendali (gerarchica, funzionale, divisionale, matriciale, a rete..)
- Strutturato il processo di selezione (lavora con noi) gestito direttamente dall'azienda o da società di consulenza per conto azienda
- HR è un manager con obiettivi (make or buy?) Mansionario delle competenze e sistemi di valutazione del personale fortemente strutturati
- Linguaggio con tecnicismi H.R. – scegliere un approccio equilibrato ma sempre molto tecnico (empatia, linguaggio con inglesismi e molto tecnico poco burocratico (la selezione non è una pratica ma un processo) - molto concreto e con un attento rispetto dei tempi per accordo
- - HR è il decisore amministrativo ma non quello tecnico (coinvolti altri nella valutazione del candidato/a)
- Difficilmente si fa coinvolgere nella pre-selezione
- Raccolta dei fabbisogni “mansionario competenze e scheda dettagliata delle skills”
- Non sarà mai fedele, la fidelizzazione deve essere mantenuta e alimentata (ci devono vedere all'opera nostra capacità di coinvolgerli e lavorare anche con loro altri fornitori)
- desiderio di presidio e non controllo del processo (equilibrio nel processo di distanza-vicinanza)

## Nostro approccio

- Utilizzare il suo linguaggio aziendale --- scoprire chi è il decisore del processo di selezione
- Comprendere il sistema di fornitori coinvolti e proporre una partnership
- Comprendere come è strutturato il percorso di inserimento «cosa l'azienda svolge “in house” e che servizio acquista»
- Condivisione del mansionario .... Linguaggio sulle competenze e non sulle qualifiche. Noi siamo gli interpreti!
- profilo e nella strutturazione del processo (molto più intenso il nostro ruolo quasi chiavi in mano ..)
- Non siamo in esclusiva
- Diventerà il nostro miglior sponsor se riusciamo a creare partnership e coinvolgerlo

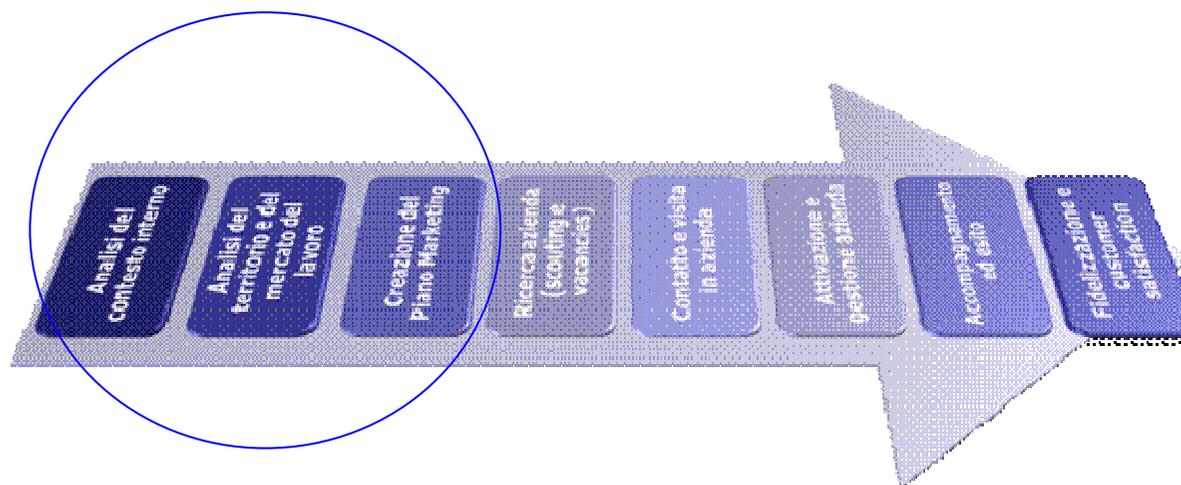
## Caratteristica dell'offerta alla azienda

- Puntare sulla promozione dell'offerta di lavoro
- Assessment Centre, possibile promuoverlo anche in lingua e con un linguaggio più concreto (fare esempi) ---- colloqui di gruppo co- gestiti (coinvolgimento dell'azienda è importante)
- Proporre tutta la gamma completa di servizi pubblici e anche i servizi co-gestiti con altri attori della rete

# Verso l'impresa..... gestione integrata dei servizi alle imprese



**ITALIAN EMPLOYERS' DAY**  
COMPETENZE E PROFESSIONALITÀ  
PER LA TUA IMPRESA



UNIONE EUROPEA

Fondo Sociale Europeo  
Investiamo nel tuo futuro

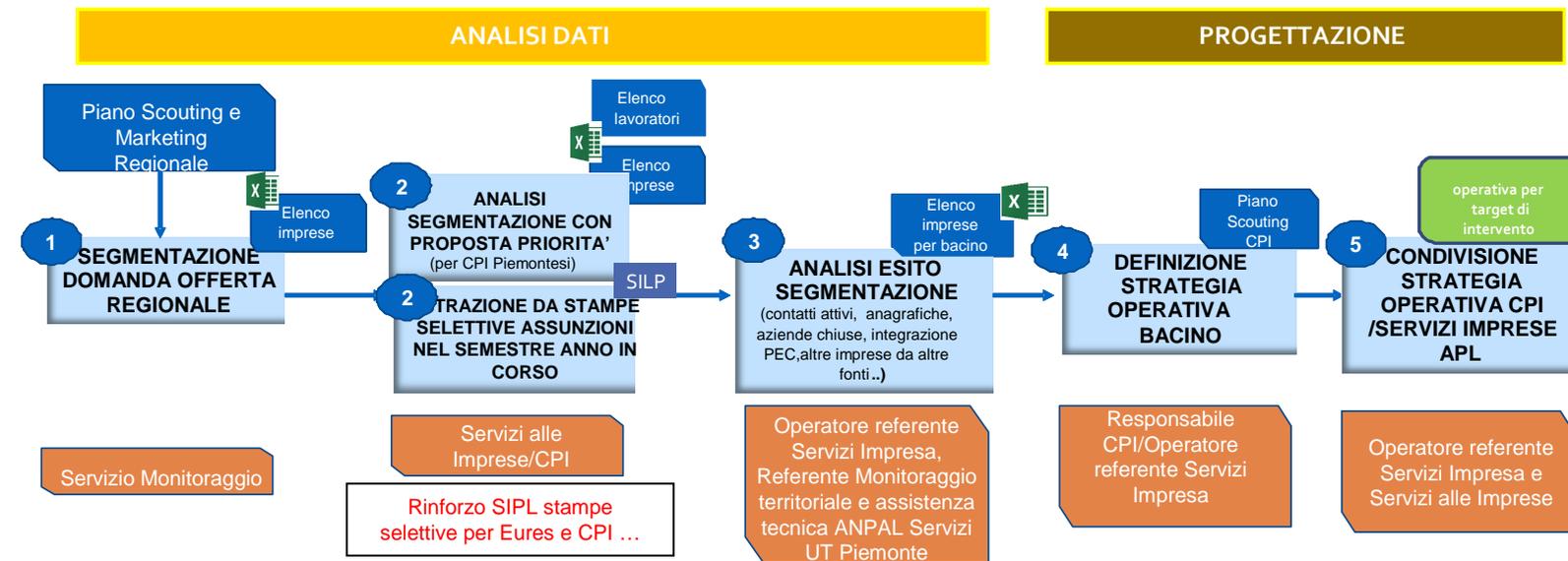


# Il sistema di gestione integrato dei servizi alle imprese

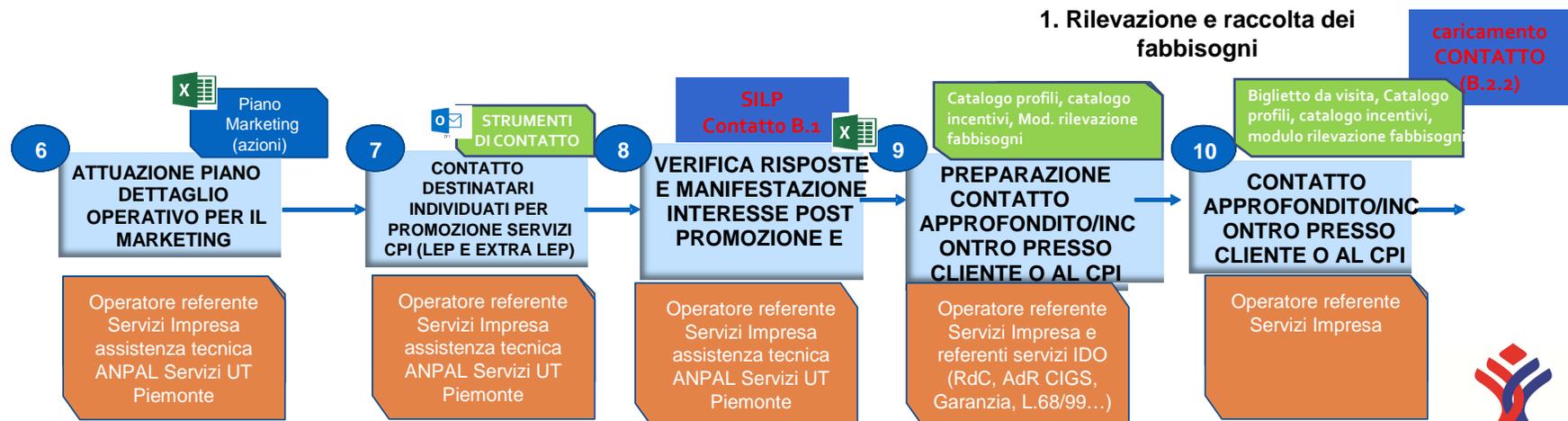


EUROPEAN  
PUBLIC  
EMPLOYMENT  
SERVICES

**ITALIAN EMPLOYERS' DAY**  
COMPETENZE E PROFESSIONALITÀ  
PER LA TUA IMPRESA



**EROGAZIONE**

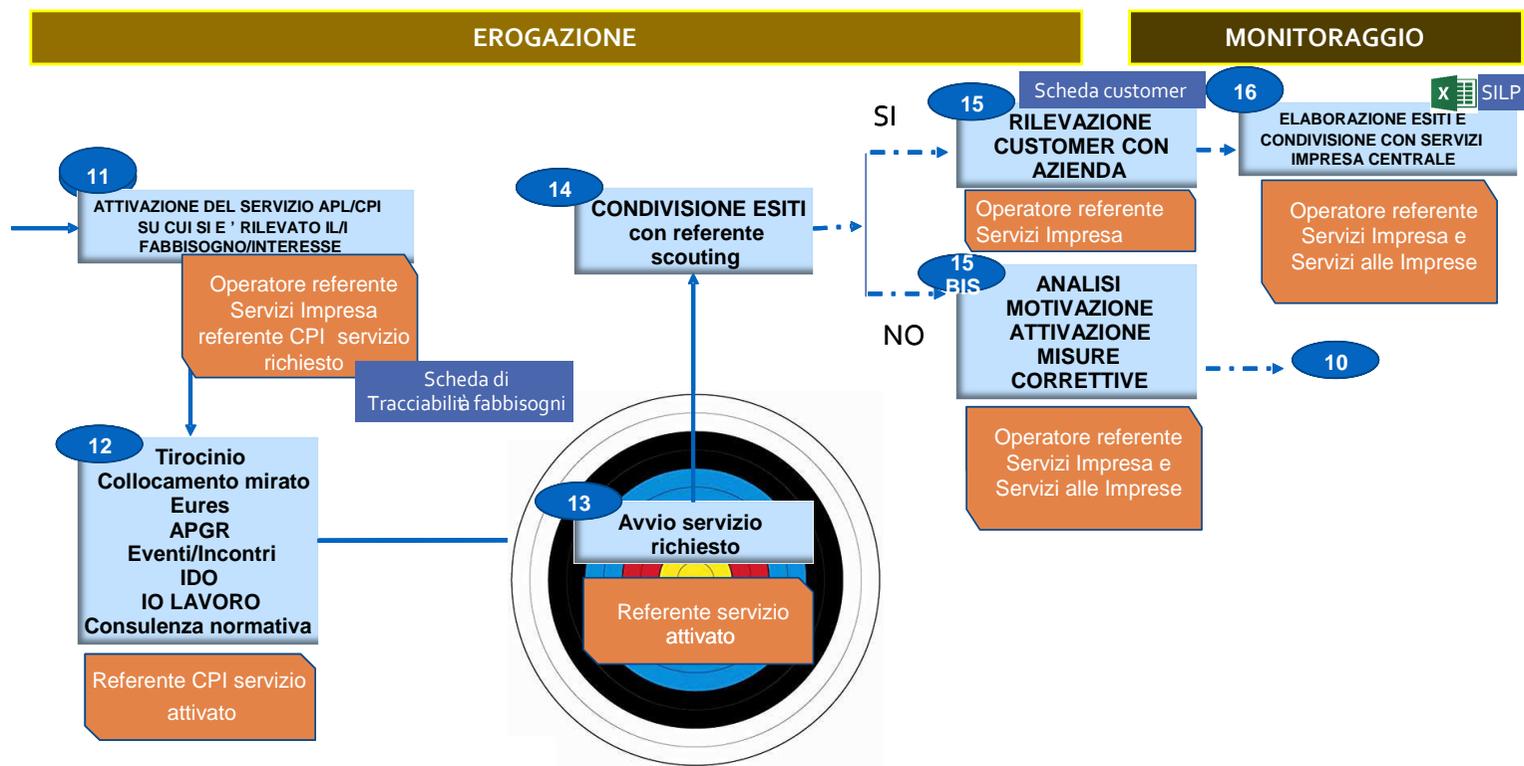


# Il processo di scouting della domanda e dell'offerta servizi integrati



EUROPEAN  
PUBLIC  
EMPLOYMENT  
SERVICES

ITALIAN EMPLOYERS' DAY  
COMPETENZE E PROFESSIONALITÀ  
PER LA TUA IMPRESA



UNIONE EUROPEA  
Fondo Sociale Europeo  
Investiamo nel tuo futuro



# Processo di Scouting sui Grandi Reclutamenti (APGR e CPI)

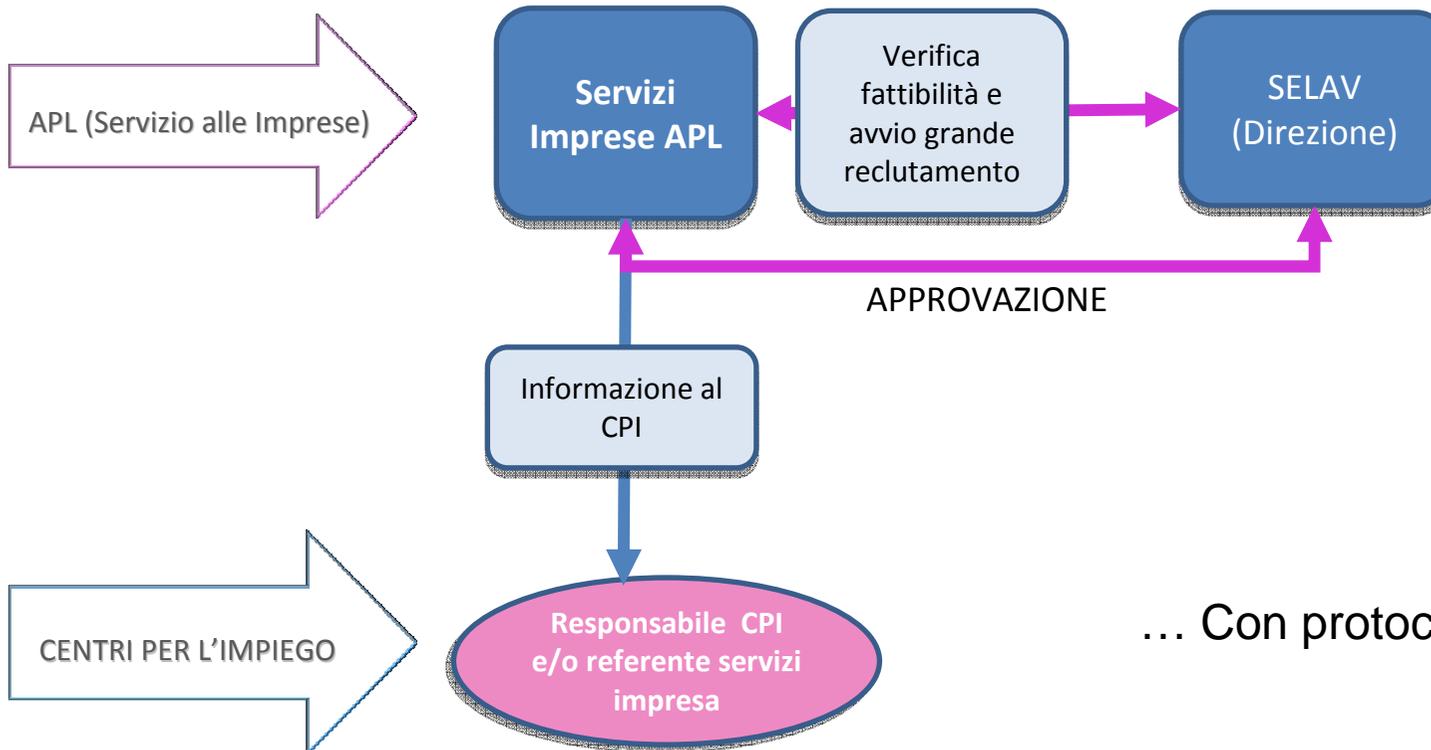


ITALIAN EMPLOYERS' DAY  
COMPETENZE E PROFESSIONALITÀ  
PER LA TUA IMPRESA



**INTERCETTAZIONE  
FABBISOGNO**  
(input da Regione  
Piemonte o da APL  
Centrale)

REGIONE  
PIEMONTE  
(Divisione  
Lavoro)



... Con protocollo occupazionale





# Il processo di ricerca e selezione per i Grandi Reclutamenti (APGR e CPI)

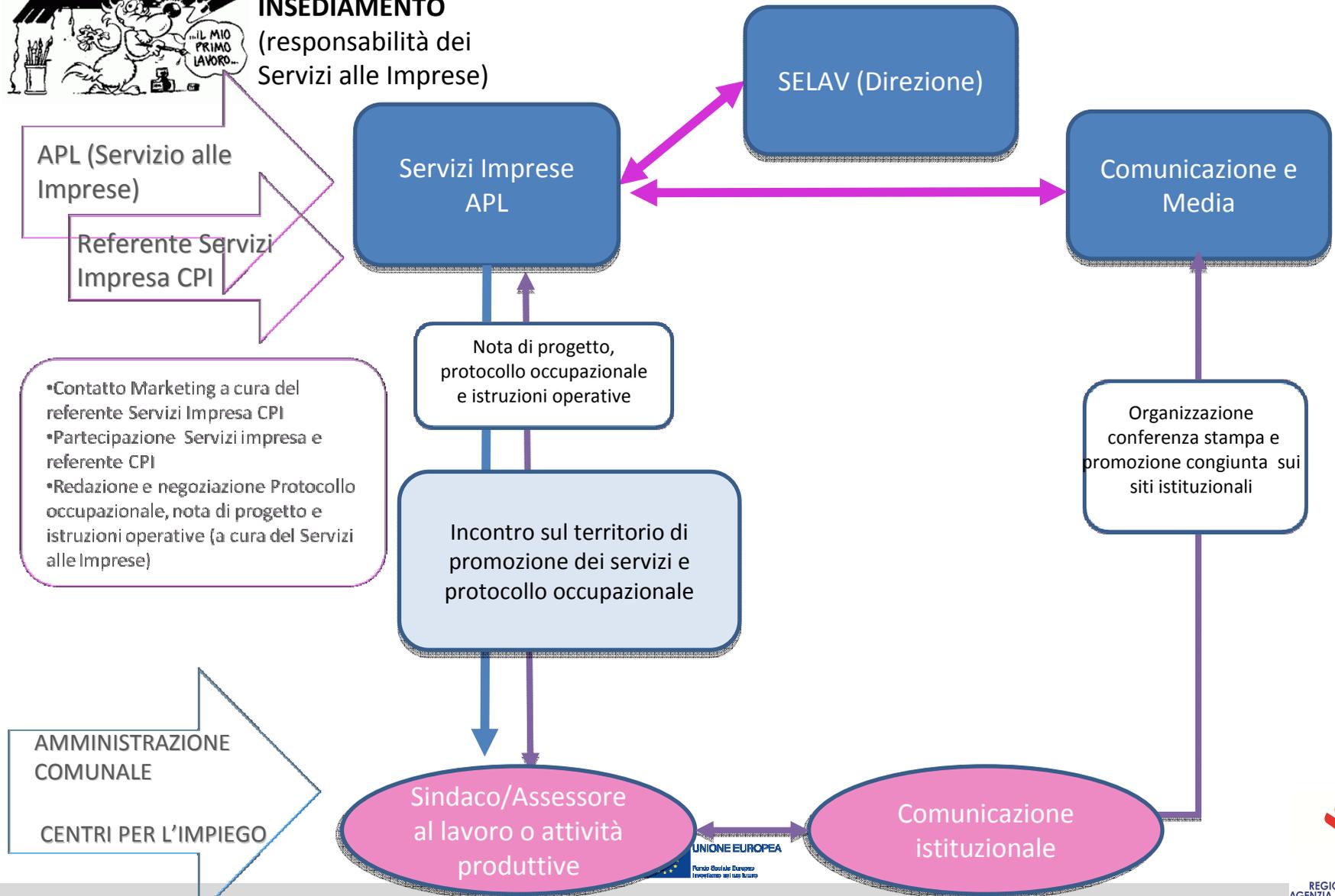


EUROPEAN PUBLIC EMPLOYMENT SERVICES

**ITALIAN EMPLOYERS' DAY**  
COMPETENZE E PROFESSIONALITÀ PER LA TUA IMPRESA



**AGGANCIAMENTO NUOVO INSEDIAMENTO**  
(responsabilità dei Servizi alle Imprese)



APL (Servizio alle Imprese)

Referente Servizi Impresa CPI

- Contatto Marketing a cura del referente Servizi Impresa CPI
- Partecipazione Servizi impresa e referente CPI
- Redazione e negoziazione Protocollo occupazionale, nota di progetto e istruzioni operative (a cura del Servizi alle Imprese)

AMMINISTRAZIONE COMUNALE

CENTRI PER L'IMPIEGO

Agenzia Piemonte Lavoro



# Il processo di ricerca e selezione per i Grandi Reclutamenti (APGR e CPI)

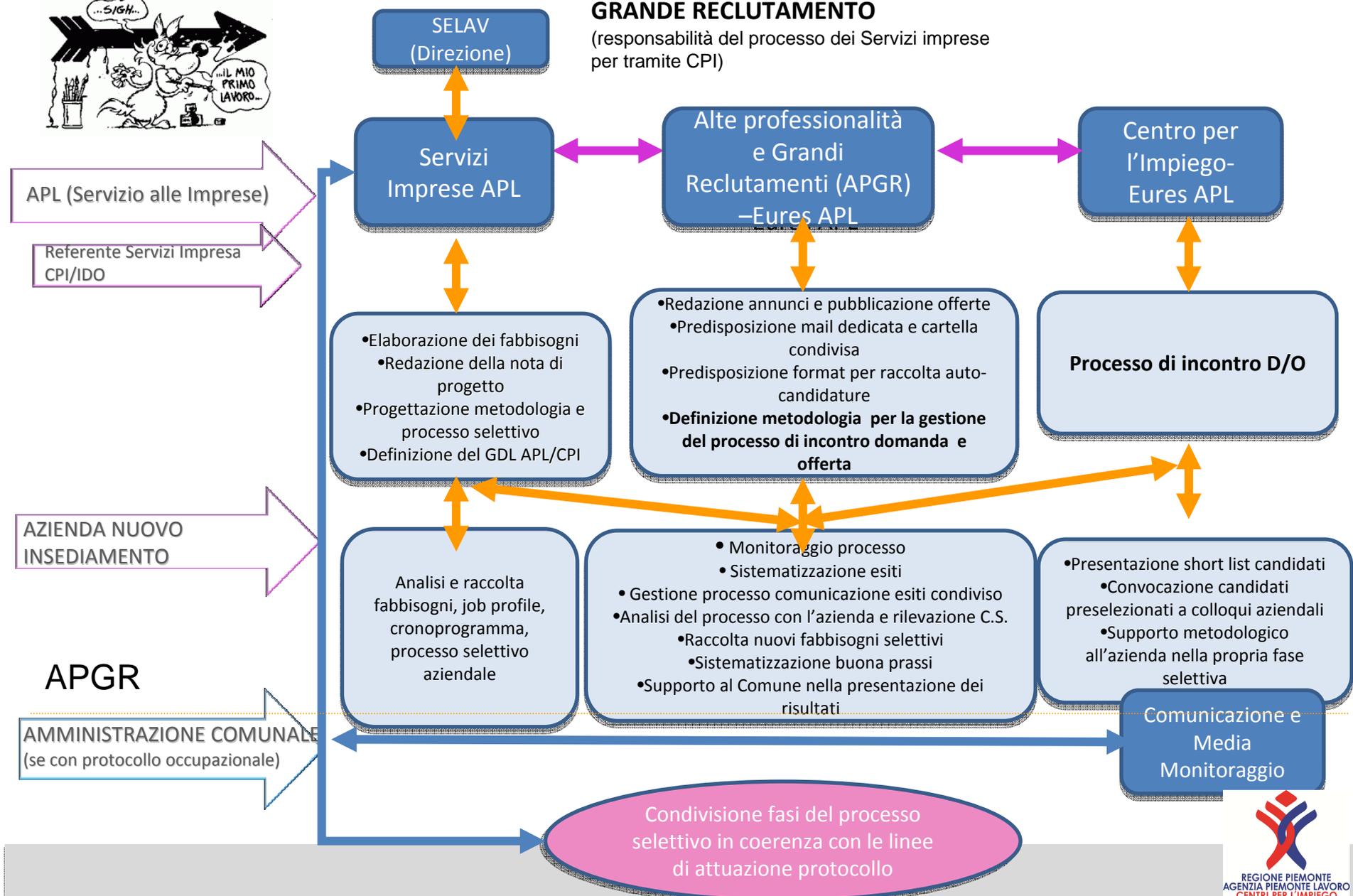


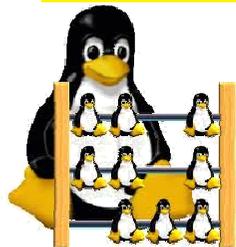
EUROPEAN PUBLIC EMPLOYMENT SERVICES

ITALIAN EMPLOYERS' DAY  
COMPETENZE E PROFESSIONALITÀ PER LA TUA IMPRESA



## GRANDE RECLUTAMENTO (responsabilità del processo dei Servizi imprese per tramite CPI)





## **DESCRIZIONE DEL LAVORO (JOB DESCRIPTION) :**

l'analisi e la specifica dei contenuti del lavoro svolto o da svolgere dal singolo collaboratore descrivendo qualifica, compiti e responsabilità dei candidati da contattare.

*Fase raggiunta con osservazione diretta,  
Intervista, questionario o  
autodescrizione*

## **PROFILO IDEALE A RICOPRIRE IL RUOLO RICHIESTO (JOB PROFILE):**

scheda riassuntiva di tutti i dati relativi ai requisiti psicofisici, professionali e personali dei candidati da contattare.



### Modalità Collettiva

Leaderless Group Discussion

Business Game

Presentazione

Fact Finding

### Modalità Individuale

In Basket

Role Playing

Interview simulation

Le prove non sono rigidamente precostituite, ma vengono scelte e progettate sulla base delle **dimensioni professionali individuali** che si intendono rilevare.

La loro scelta avviene mediante un'attenta analisi della figura professionale oggetto della selezione, e dalla quale emergono le attività e le dimensioni critiche da esaminare nei partecipanti.

- È una discussione di gruppo, caratterizzata dall'assenza di un leader e incentrata sulla soluzione di un problema.
- Il carattere della discussione può essere più o meno cooperativo o competitivo.
- Il gruppo è composto da sei a otto partecipanti, senza ruoli o con ruoli assegnati, impegnati mediamente dai 30 ai 90 minuti.
- Le dimensioni che consente di rilevare sono lo spirito di squadra, la capacità di persuasione, l'assertività, la leadership, l'abilità nelle relazioni interpersonali.

- Consiste in una riproduzione a tavolino di una situazione aziendale critica.
- I soggetti devono prendere delle decisioni in merito al problema proposto avvalendosi dell'ausilio di un'apposita strumentazione, di grafici, di indici e tabelle.
- Il livello di strutturazione della prova e la quantità di informazioni da fornire al candidato dipendono dalla complessità del tema da trattare e dagli obiettivi da raggiungere
- Vengono messe in rilievo soprattutto le capacità di ragionamento in temi di tipo gestionale, commerciale ed imprenditoriale.

- La prova richiede ai soggetti di esporre oralmente una breve trattazione su uno specifico argomento rilevante per il profilo professionale richiesto.
- Di solito vengono posti di fronte ad un pubblico costituito dai valutatori e dagli altri partecipanti alla prova.
- Al termine della presentazione possono essere poste ad ogni singolo candidato/a alcune domande chiarificatrici (da parte del gruppo o dei valutatori), consentendo così di valutare le capacità di analisi e di sintesi, di comunicazione, nonché l'equilibrio emotivo e la tolleranza allo stress.
- (ad esempio con immagini, oggetti, estratto dal questionario di Proust)

- La prova consiste nel porre i valutati di fronte ad un accadimento o un problema di cui vengono fornite solo parziali informazioni.
- Il compito è di ricercare le informazioni mancanti interrogando un “informatore” al fine di prendere una decisione sulle azioni da mettere in atto.
- Alla fine i valutati vengono invitati a fare una presentazione delle decisioni prese, esplicitando i motivi delle stesse.

- Si tratta di una situazione in cui il/la candidato/a deve organizzare il proprio lavoro sulla base di informazioni fornitegli sotto forma di posta in arrivo, memo, messaggi telefonici e documenti di varia natura. In pratica il/la candidato/a deve organizzare il proprio lavoro, rispondere alla corrispondenza, decidere le azioni da seguire in prima persona e pianificare quelle da delegare ai collaboratori facendo uso delle strutture aziendali e delle risorse a disposizione.
- Ogni risorsa viene intervistata sia sulla strategia impiegata per ciascuna decisione, sia sulle ragioni delle scelte.
- Avvalendosi di tale tecnica si può rilevare la capacità di decisione e di controllo, di pianificazione, organizzazione e gestione di situazioni complesse

- In questa prova la risorsa, attraverso un'assunzione di ruolo, deve dimostrare la sua capacità di gestire situazioni problematiche, quali ad esempio la telefonata di un dipendente insoddisfatto o di un cliente che reclama.
- Generalmente viene attuata uno alla volta, avvalendosi della partecipazione di uno o più valutatori addestrati ad assumere i ruoli richiesti dalla simulazione.
- Consente di stimare la capacità di persuasione, di comunicazione del soggetto e la sua tolleranza allo stress.

- In questa prova la risorsa, attraverso un'assunzione di ruolo, deve dimostrare la sua capacità di gestire situazioni problematiche, quali ad esempio la telefonata di un dipendente insoddisfatto o di un cliente che reclama.
- Generalmente viene attuata uno alla volta, avvalendosi della partecipazione di uno o più valutatori addestrati ad assumere i ruoli richiesti dalla simulazione.
- Consente di stimare la capacità di persuasione, di comunicazione del soggetto e la sua tolleranza allo stress.

## Vantaggi

- Riduzione del rischio di valutazioni soggettive.
- Informazioni di livello qualitativo e quantitativo elevato.
- Notevole flessibilità applicativa.
- Alto valore formativo per il soggetto.

## Limiti

- Esso comporta generalmente modalità di rilevazione e di valutazione piuttosto impegnative, con le conseguenti ricadute sia in termini di tensione e affaticamento dei candidati sia sul piano economico e organizzativo.

## LIVELLI DEL SERVIZIO OFFERTO



### BRONZO: Livello essenziale

- Analisi e comprensione delle esigenze aziendali e individuazione della risposta più appropriata
- Analisi della Job description e costruzione del Job Profile da ricercare
- Progettazione e realizzazione della campagna di promozione della opportunità più appropriata
- **Raccolta e screening "a freddo" delle candidature**
- Intervista esplorativa



### ARGENTO: Livello Intermedio

- **Progettazione delle metodologie di selezione in coerenza con il processo di selezione aziendale**
- Realizzazione delle sessioni selettive anche con Assessment Center presso l'azienda e/o il Centro per l'Impiego di competenza regionale
- Definizione della short list dei candidati idonei
- Consulenza normativa e giuslavoristica in merito alle più adeguate tipologie di contratto in coerenza con le caratteristiche delle risorse



### ORO: Livello avanzato

- Supporto nella progettazione e nella realizzazione del colloquio aziendale di approfondimento
- Riapertura delle selezioni in caso di non accordo tra candidato e azienda
- Monitoraggio dell'inserimento della candidatura in azienda per il periodo di prova
- **Progettazione e realizzazione sessioni selettive in lingua straniera**

## SERVIZIO SPECIALISTICO ALTE PROFESSIONALITA' E GRANDI RECLUTAMENTI

### SITO INTERNET

[www.agenziapiemontelavoro.gov.it](http://www.agenziapiemontelavoro.gov.it)

[alteprofessionalita@cittametropolitana.torino.it](mailto:alteprofessionalita@cittametropolitana.torino.it)

[grandi.reclutamenti@cittametropolitana.torino.it](mailto:grandi.reclutamenti@cittametropolitana.torino.it)

[sportelloap@cittametropolitana.torino.it](mailto:sportelloap@cittametropolitana.torino.it)

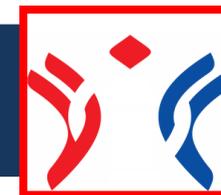
Elena Valvassori Tel. 011 2271165

Eliana Re Tel. 011 2271144

Rosanna Spina Tel. 011 2271156



# Alte Professionalità *Grandi Reclutamenti*



L'Agenzia Piemonte Lavoro (APL), Ente strumentale della Regione Piemonte fornisce supporto nella programmazione dei FSE, coordina e gestisce i Centri per l'Impiego regionali rafforzandone l'efficacia anche attraverso servizi specialistici rivolti alle imprese ed ai cittadini.

Il servizio Alte Professionalità e Grandi Reclutamenti è il servizio specialistico di APL che opera in stretta sinergia con i 30 CPI regionali piemontesi. Persegue una duplice mission: supportare le aziende nella ricerca del personale di tutte le filature aziendali e fornire ai candidati opportunità di lavoro affidabili con una copertura ampia del territorio regionale

## FASI DI PROGETTI E GRANDI RECLUTAMENTI

A

### MARKETING & SERVIZI ALLE IMPRESE

1. Analisi dei fabbisogni e sperimentazione di nuovi servizi rivolti alle Imprese
2. Progettazione e sperimentazione di interventi mirati per aziende su ricerca di profili rari o difficilmente reperibili
3. Sportello AP4H per la ricerca di personale di alta professionalità appartenente alla L. 68/99
4. Sperimentazione di progetti con il coinvolgimento della rete territoriali e di attori del pubblico e del privato

B

### SVILUPPO, RICERCA SELEZIONE PER TUTTE LE POSIZIONI AZIENDALI

1. Analisi dei bisogni aziendali, progettazione e realizzazione del processo su misura
2. Ricerca di alti profili o altamente specializzati con metodologie "su misura" anche con utilizzo di Assessment Centre
3. Ricerca e selezione per aziende green field (nuovi insediamenti) sul territorio anche in collaborazione con intermediari privati
4. Ricerca e selezione per "Talenti ad alto potenziale" con Assessment Centre
5. Realizzazione di progetti sperimentali riguardanti sviluppo personale e risorse umane

C

### SVILUPPO PROGETTI E LOCAL EMPLOYMENT PARTNERSHIP

1. Progetti "Tailor made" e sistema di partnership pubblico/privato
2. Interventi di ricollocazione di personale da aziende in crisi
3. Supporto alla pianificazione e modellizzazione dei progetti del Piano Operativo Regionale e del Piano Operativo Nazionale
4. Sviluppo di progetti Fondo Sociale Europeo

## PERCHE' SCEGLIERCI?

"Alte Professionalità e Grandi Reclutamenti" promuove l'incontro della domanda e dell'offerta di lavoro di personale qualificato o altamente specializzato e di ricerca e selezione su grandi numeri a fronte di nuovi insediamenti ed ampliamenti aziendali

### Nello specifico il Servizio offre senza alcun onere per l'azienda:

progettazione dell'intervento, sia con partnership pubblico-privato che attraverso una gestione diretta dell'intero processo anche con consulenza normativa dedicata;

- metodologie collaudate di reclutamento che garantiscono la tempestività di attivazione del servizio;

- forte sinergia con la Regione Piemonte e con tutti gli attori pubblici e privati del territorio piemontese ed europeo attraverso Eures;

- una rete di 30 Centri per l'Impiego regionale;

- strumenti che veicolano e mettono in comune le offerte di lavoro di tutti i CPI e AP;

- accordi con Politecnico, Università e Scuole che rendono più ampia e qualificata la rete delle candidature consentendo di ricevere in tempi rapidi i profili più rispondenti alle esigenze del cliente;

- segnalazione costante di figure professionali interessanti attraverso una pro-attivazione delle candidature sui profili più ricercati dall'azienda.

## VANTAGGI PER L'AZIENDA

- Trasparenza e monitoraggio continuo del processo di selezione

- Processo di ricerca e selezione del personale "co-progettato con l'azienda" con copertura su territorio regionale e nazionale

- Monitoraggio della risorsa inserita fino al termine del periodo di prova

- Consulenza normativa e giuslavoristica
- Segreteria tecnica per le convocazioni, se richiesta in supporto nei processi di selezione su grandi numeri
- Locali e strumentazione messi a disposizione dell'azienda su tutto il territorio regionale senza alcun onere



*Direttore generale, direttore commerciale, capo commessa chiavi in mano, analista strutturale, disegnatore, meccanico progettista packaging, capo ricevimento, direttore generale, particolarista senior body, progettista cad-cam, progettista particolari, progettista elettrico, progettista plancia, programmatore php, responsabile laboratorio R&D, responsabile banca dati, responsabile manutenzione e assistenza tecnica, responsabile manutenzione elettrica, progettista impianti di condizionamento, esperto SAP, controller, buyer, collaudatore accettazione arrivi, engineering, responsabile banca dati, responsabile pianificazione e programmazione, project manager, product manager, contabile, assistente commerciale, Team leader progetti hardware, esperto fiscale, hardware test engineering, sistemista, hardware test e firmawarista, segretaria di direzione, disegnatori meccanici, motorista centrali biogas, project leader apparati di serie, project areospace e defence, project leader sistemi navali*



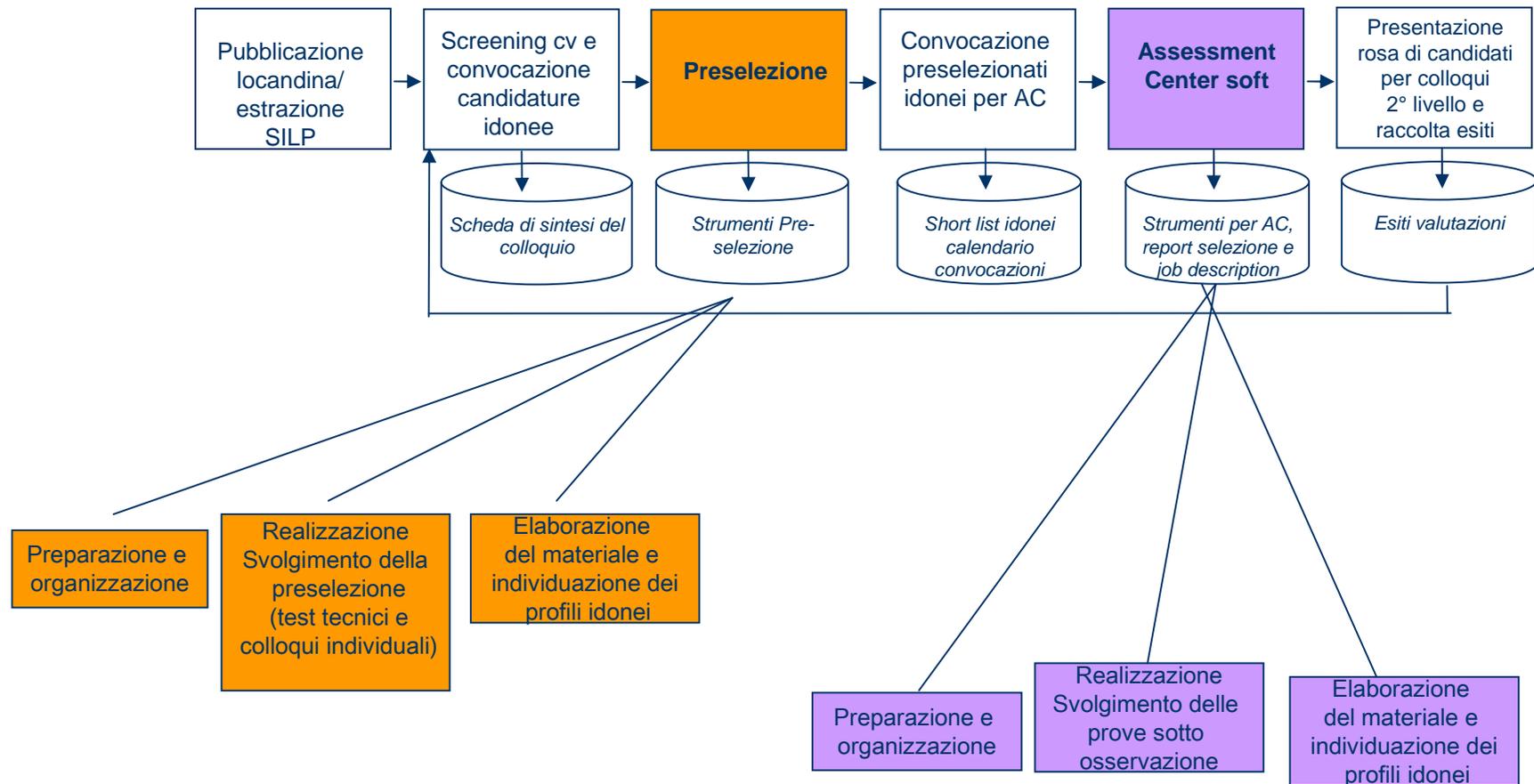
**ITALIAN EMPLOYERS' DAY**  
COMPETENZE E PROFESSIONALITÀ  
PER LA TUA IMPRESA

ALLEGATO: ASSESSMENT PER HELP DESK BANCARIO (documenti di lavoro)

---

## Le fasi del processo di selezione con Assessment Center Grande Reclutamento

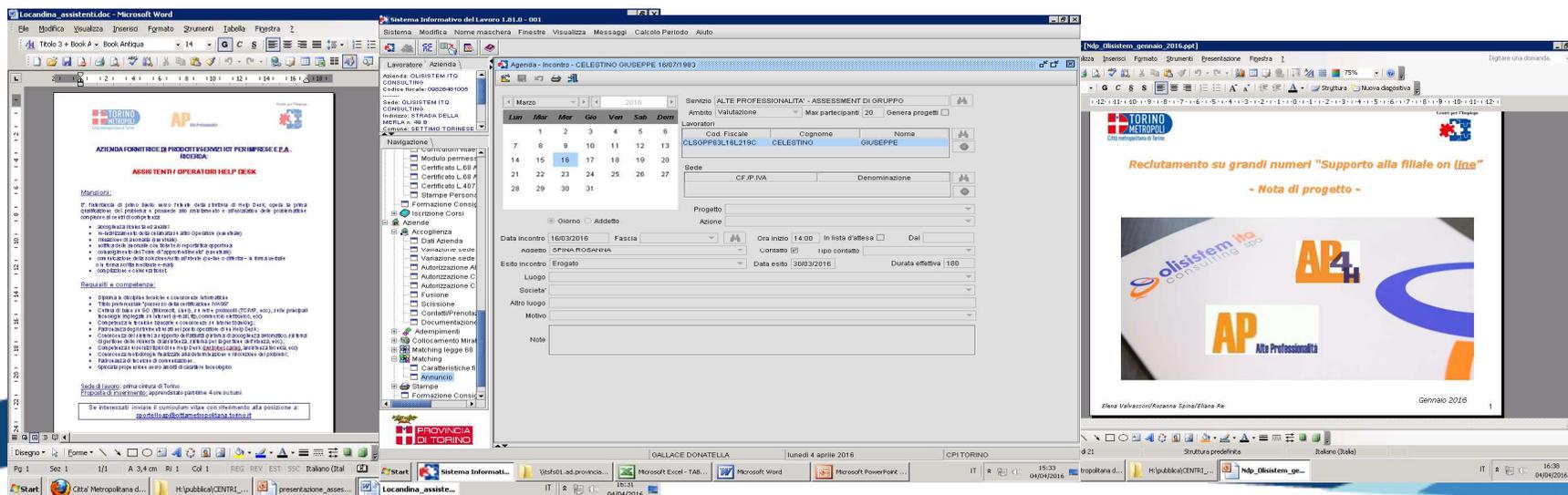
Co-progettazione e gestione con l'Azienda



## La fase di preparazione della Pre-selezione

Preparazione e organizzazione

- Definizione delle fasi di selezione e condivisione degli steps, tempi, vincoli, ruoli con l'azienda (nota di progetto)
- Definizione del Gruppo di progetto e del Project leader del progetto
- Creazione di una cartella "Azienda" accessibile e condivisa da tutti i selezionatori
- Promozione offerta (redazione locandina, validazione azienda, pubblicazione su canali on line, CPI territoriali)
- Strutturazione di una casella di posta dedicata al reclutamento
- Raccolta e screening cv (da azienda, candidature spontanee e autocandidature)
- Inserimento in tabella per la convocazione tramite sms
- Definizione del testo da inviare con sms e avvio campagna sms con creazione contatto automatico su SILP
- Creazione del servizio su SILP
- Preparazione elenchi e fogli firma
- Apertura annuncio su SILP
- Preparazione strumenti di selezione (test tecnico, motivazionale e strutturazione del colloquio con griglia di raccolta dati per la valutazione)



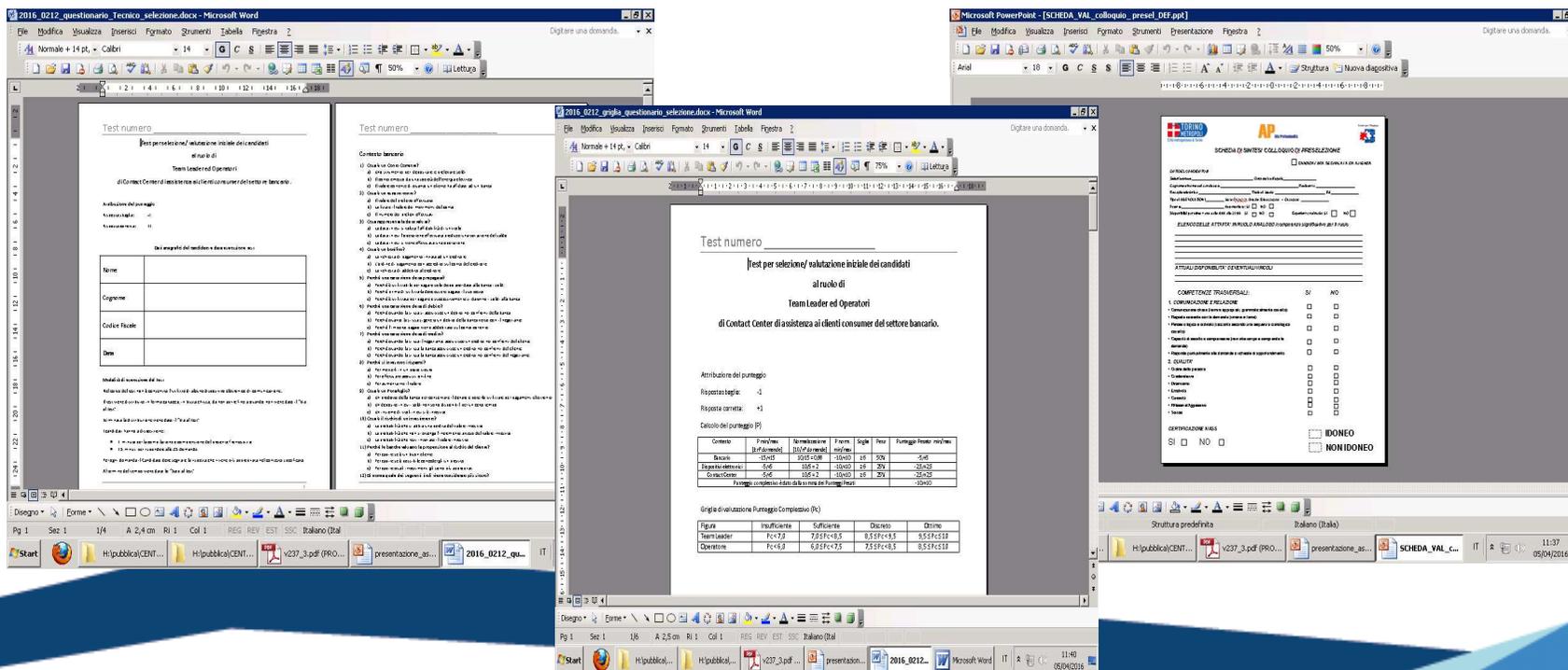
The screenshot displays a desktop environment with three main windows:

- Microsoft Word:** A document titled "Locandina\_assistenti.docx" containing text and logos for "TORINO METROPOLITANA" and "AP Alta Professionalità". The text includes "AZIENDA FORMITRICE DI PROGETTI E SERVIZI ICT PER IMPRESE E P.A. REGIONALE" and "ASSISTENTI OPERATORI HELP DESK".
- System Informative del Lavoro 1.01.0 - 001:** A web-based HR system interface showing a calendar for March 2016 and a list of employees. The selected employee is "CELESTINO GIUSEPPE" with ID "0150FF93L16L219C".
- PowerPoint Presentation:** A slide titled "Reclutamento su grandi numeri 'Supporto alle filiali on line'" with the subtitle "- Nota di progetto -". It features logos for "Solistem ita consulting" and "AP Alta Professionalità".

## La fase di realizzazione della Pre-selezione

Realizzazione  
Svolgimento della  
preselezione  
(test tecnici e  
colloqui individuali)

- Predisposizione setting aula (materiale, attrezzatura..)
- Accoglienza e registrazione dei partecipanti
- Introduzione e presa in carico da parte di AP e Grandi clienti e presentazione del percorso di selezione
- Presentazione azienda, offerta e profilo (Azienda/AP)
- Somministrazione del test tecnico/motivazionale
- Colloqui individuali e compilazione della scheda di valutazione. Il colloquio permette di entrare in stretto contatto con il candidato per sondare motivazione, aspettative e vincoli. Il **colloquio è una intervista semistrutturata** (traccia di ambiti da sondare definita e l'intervistatore esplora in profondità l'ambito delle risposte che gli sembrano più significative)



The screenshot displays a computer desktop with several open applications:

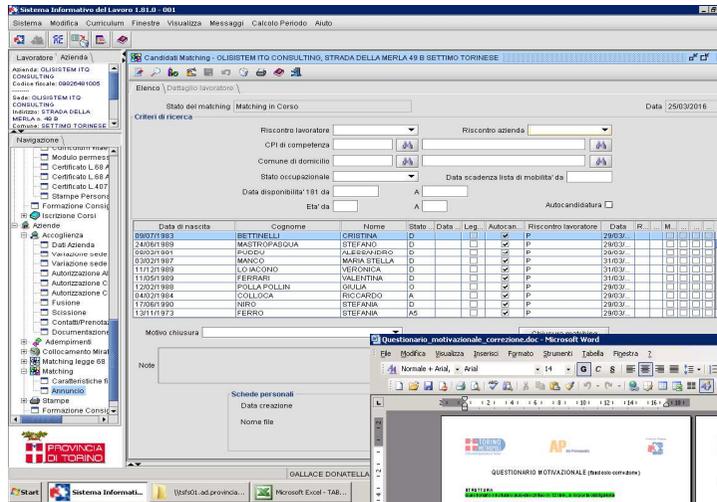
- Microsoft Word:** Two windows showing a questionnaire titled "2016\_0212\_questionario\_Tecnico\_selezione.docx". The content includes sections for "Contesto bancario", "Attribuzione del punteggio", and a table for "Griglia di valutazione Punteggio Complessivo (R)".
- Microsoft PowerPoint:** A window titled "[SCHEDA\_VAL\_colloquio\_presel\_DEF.ppt]" showing a slide with the heading "SCHEDE DI VALUTAZIONE COLLOQUIO DI PRESELEZIONE". It contains a table for "COMPETENZE TRASVERSALI" and a section for "GRUPPI DI VALUTAZIONE".
- Grid of Evaluation Scores:** A table titled "Griglia di valutazione Punteggio Complessivo (R)" showing scores for different roles and criteria.

Figura	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Ottimo
Team Leader	7,5 <= F < 9	7,5 <= F < 8,5	8,5 <= F < 9,5	9,5 <= F < 10
Operatore	6 <= F < 7	6,5 <= F < 7,5	7,5 <= F < 8,5	8,5 <= F < 9,5

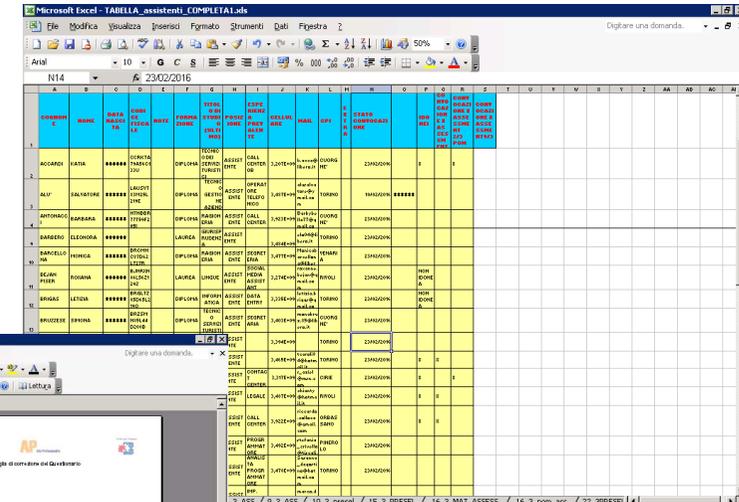
## La fase di elaborazione/valutazione della Pre-selezione

Elaborazione  
del materiale e  
individuazione dei  
profili idonei

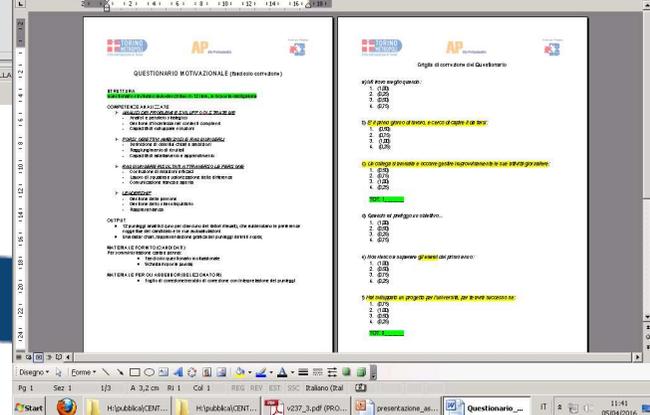
- De briefing gruppo di selezionatori per la valutazione delle candidature da presentare all'azienda nell'AC. La valutazione viene effettuata sul criterio di **“coerenza con il profilo di riferimento” e non di valutazione della persona**
- Convocazione telefonica per gli idonei per il secondo step selettivo (AC)
- Compilazione tabella Excel per la gestione dati e la tracciabilità e aggiornamento SILP (matching)
- Verifica della situazione occupazionale degli idonei (SILP) e possesso di incentivi/sgravi.....
- Aggiornamento contestuale della tabella con i candidati per la tracciabilità delle azioni



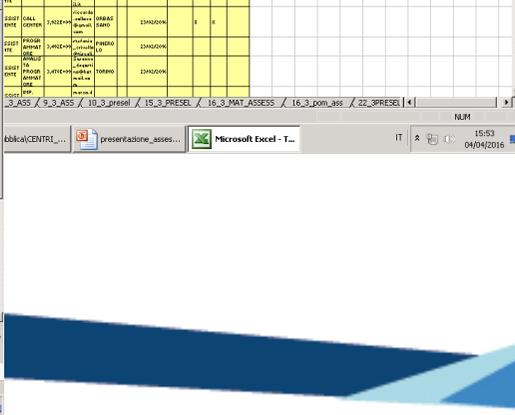
The screenshot shows the 'Sistema Informativo del Lavoro' interface. The main window is titled 'Candidati Matching - OLIBISTEM.ITO CONSULTING, STRADA DELLA MERLA 49 B SETTIMO TORINESE'. It features a search criteria section with fields for 'CPI di competenza', 'Comune di domicilio', 'Stato occupazionale', 'Data scadenza lista di mobilità', and 'Data disponibili'. Below this is a table of candidates with columns for 'Data di nascita', 'Cognome', 'Nome', 'Stato', 'Data', 'Leg.', 'Autoriz.', 'Riscritto lavoratore', and 'Data'. The table lists several candidates, including BETTINELLI, MASTROPASOGIA, and MANGIO.



The screenshot shows an Excel spreadsheet titled 'TABELLA\_assistenti\_COMPLETATI.xls'. The spreadsheet has columns labeled with letters A through Z and rows labeled with candidate names. The data is organized into a grid with various colored cells (blue, yellow, green) representing different categories or statuses. The spreadsheet is used for tracking and managing candidate data.



The screenshot shows two documents. On the left is a 'QUESTIONARIO MOTIVAZIONALE (testo corretto)' form with various sections and questions. On the right is a 'Gighe di gestione di Questionario' document, which appears to be a summary or management sheet for the questionnaire results. Both documents are displayed in a windowed view.



The screenshot shows a detailed view of an Excel spreadsheet. The spreadsheet contains columns for candidate names and various data points, including dates and numerical values. The data is organized into a grid with colored cells, similar to the previous screenshot. The spreadsheet is used for tracking and managing candidate data.

## La fase di realizzazione dell'Assessment Center (AC)

Preparazione e  
organizzazione

- Preparazione elenco candidati
- Convocazione telefonica dei candidati idonei
- Verifica stato occupazionale partecipanti
- Verifica informazioni in drop box (cartella comune tra azienda e ente pubblico)
- Preparazione strumenti di AC (prove individuali e prove di gruppo) e stampa della documentazione delle prove
- Condivisione degli strumenti con Azienda e condivisione delle modalità di somministrazione e raccolta dati

**L'Assessment Center** si configura come una situazione artificiale, all'interno della quale vengono inseriti particolari input, che costituiscono delle variabili controllate, in modo che le risposte di comportamento indotte possano essere osservate e rilevate al fine di valutare se il candidato possiede caratteristiche comportamentali e le capacità individuali per ricoprire taluni ruoli in una determinata organizzazione. Le simulazioni sono sostanzialmente di gruppo integrate da esercitazioni individuali.

**Si caratterizza per:** presenza di più valutatori, utilizzo di più tecniche di osservazione e valutazione

**Finalità:** Selezione (l'uso in selezione ha la finalità di posizionare i candidati secondo una graduatoria)

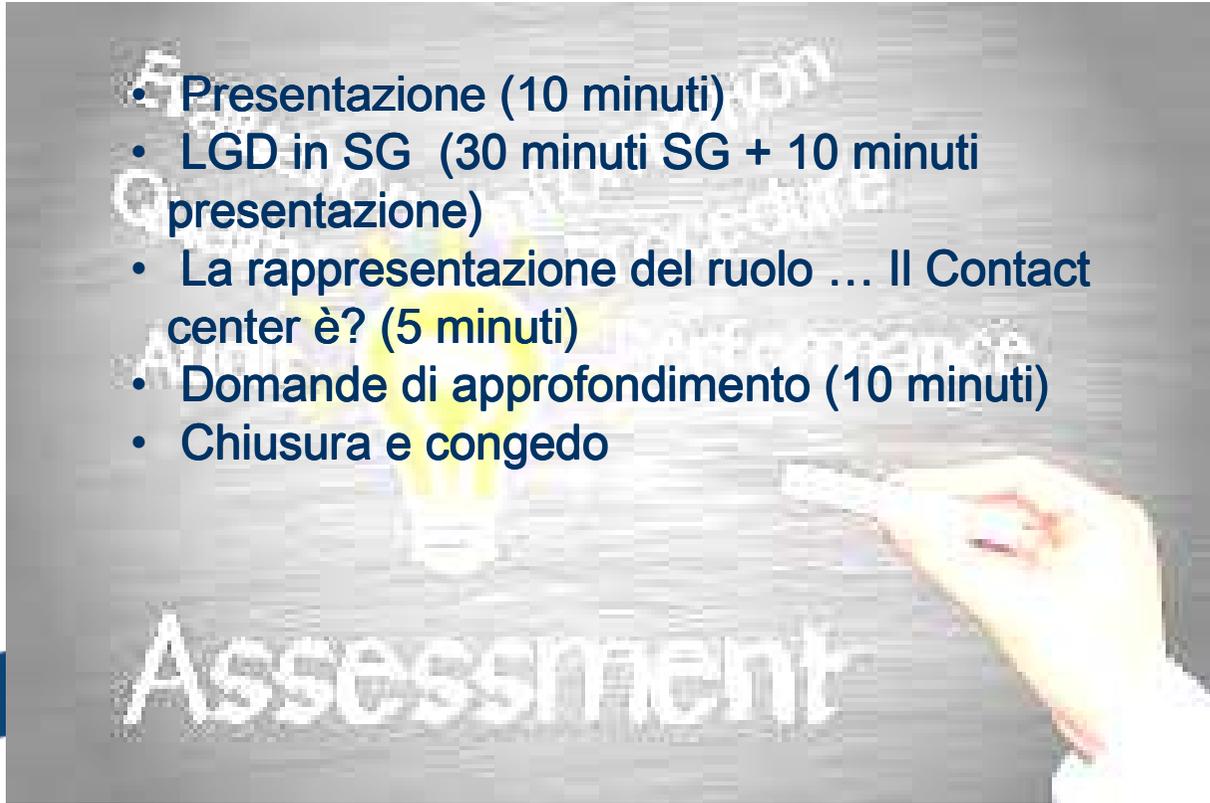
**Attori:**

- **Coordinatore:** Coordina tutta l'attività controllando i tempi e distribuendo e ritardando il materiale;
- **Osservatori "invisibili":** osservano i partecipanti (ente e azienda) che non dovranno con i partecipanti
- **Partecipanti:** svolgono gli esercizi che vengono sottoposti

## La fase di realizzazione dell'AC

- Accoglienza e registrazione partecipanti
- Strutturazione AC
- Apertura e accoglienza
- Predisposizione dei cavalieri
- Presentazione obiettivi e strutturazione della AC (breve descrizione delle prove)

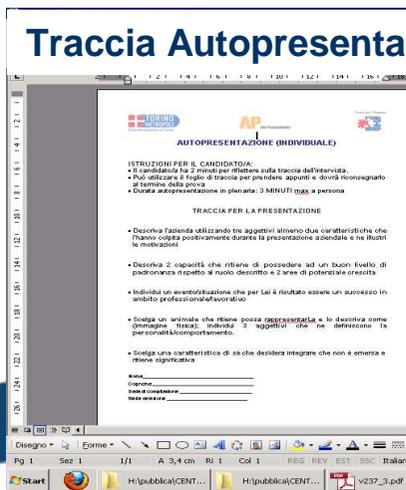
### *Realizzazione dell'AC, la struttura:*

- 
- Presentazione (10 minuti)
  - LGD in SG (30 minuti SG + 10 minuti presentazione)
  - La rappresentazione del ruolo ... Il Contact center è? (5 minuti)
  - Domande di approfondimento (10 minuti)
  - Chiusura e congedo

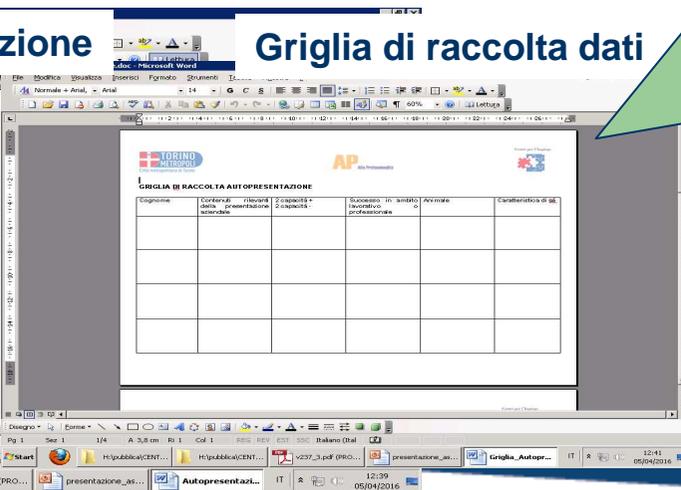
## Prima prova individuale - Presentazione

- La prova richiede al candidato di esporre oralmente una breve trattazione su uno specifico argomento rilevante per il profilo professionale richiesto.
- Di solito il candidato viene posto di fronte ad un pubblico costituito dai valutatori e dagli altri partecipanti alla prova.
- Al termine della presentazione possono essere poste al candidato alcune domande chiarificatrici (da parte del gruppo o dei valutatori), consentendo così di valutare le capacità di analisi e di sintesi, di comunicazione, nonché l'equilibrio emotivo e la tolleranza allo stress.
- Ai partecipanti è lasciata la libertà di scegliere l'ordine della presentazione, l'assessor interverrà il meno possibile
- Ringraziamento al termine della presentazione per sancire la conclusione e ringraziare il partecipante per "essersi messo in gioco"
- Raccoglie l'immagine di sé professionale, individuando gli aspetti che la caratterizzano attraverso la scelta dell'animale (auto descrizione). La descrizione dei punti di forza e delle potenziale crescita....

### Traccia Autopresentazione



### Griglia di raccolta dati



Competenze sondate:

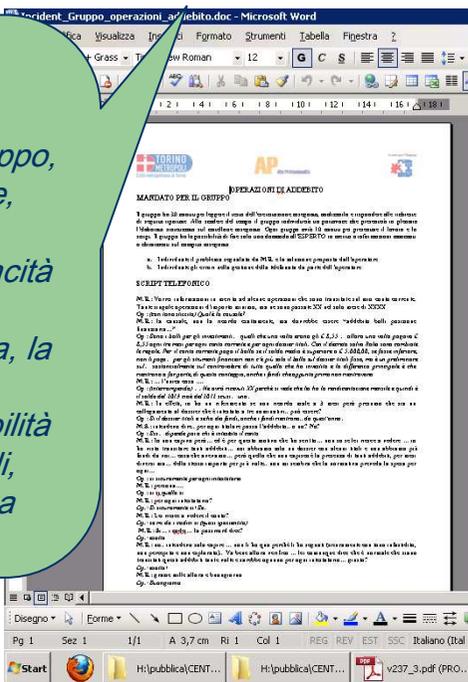
*Orientamento al cliente,  
versatilità, gestione dello  
stress, comunicazione,  
rispetto del mandato,  
elaborazione degli argomenti,  
fluidità verbale (competenza  
verbale e ampiezza di  
vocabolario, pertinenza  
terminologica..*

## Seconda prova di gruppo - Leaderless group discussion

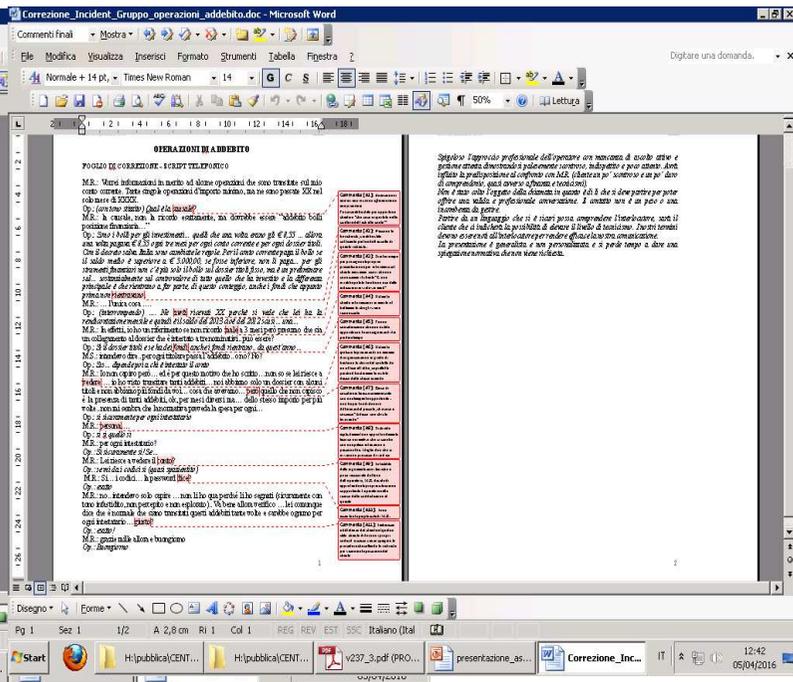
- È una discussione di gruppo, caratterizzata dall'assenza di un leader e incentrata sulla soluzione di un problema.
- Il carattere della discussione può essere più o meno cooperativo o competitivo.
- Il gruppo è composto da sei a otto partecipanti, senza ruoli o con ruoli assegnati, impegnati mediamente dai 30 ai 90 minuti.
- Situazioni stimolo strutturate per il raggiungimento di un obiettivo comune
- Il contenuto dell'esercitazione è simile per tutti i partecipanti

*Competenze sondate:  
Emozionale, Relazionale  
individuale, Relazionale in gruppo,  
decision making; gestionale,  
cognitiva, problem solving,  
Ragionamento verbale e capacità  
di desumere i concetti da  
proposizioni, spirito di squadra, la  
capacità di persuasione,  
l'assertività, la leadership, l'abilità  
nelle relazioni interpersonali,  
capacità di valutare la logica  
presente*

### LGD



### LGD Scheda correzione



## Seconda prova di gruppo – LGD

### Griglia di osservazione e raccolta dati lavoro in SG

#### AREA RELAZIONALE

- Modo di porsi nel rapporto interpersonale (entrare in relazione efficace vs distacco emotivo)
- Tratto relazionale (serio/formale vs allegro/friendly)
- Concentrato su sé e sul proteggersi dalle domande (autoprotezione e chiusura) vs spontaneo e si mette in gioco
- Non vuole entrare in gioco vs trasmette emozioni in modo partecipativo
- Tiene a bada le emozioni vs equilibrio emotivo/ordine
- Razionalizzazione continua di tutti gli elementi che appartengono alla sfera emotiva (controllo) vs si esprime apertamente e spontaneamente anche con le emozioni
- Aggressività vs timidezza

#### AREA REALIZZATIVA/FINALIZZATIVA

- Impegno e energia nel contesto di lavoro coerente rispetto alle attività affidate vs dirompente
- Si esprime con atteggiamento propositivo vs atteggiamento di attesa
- Si esprime con orgoglio professionale e senso di appartenenza vs indifferenza e passività
- Investe energia nelle attività e nel gruppo vs atteggiamento frenato
- Determinante per il lavoro vs poco incisivo, prende poco iniziativa

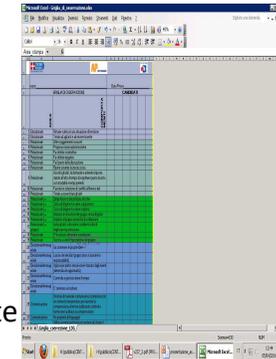
#### AREA COGNITIVA (decision making)

- Processo logico con propensione all'analisi vs processo logico con propensione alla visione di insieme
- Orientamento alla risoluzione fattiva vs risoluzione dopo attenta analisi e valutazione,
- Problem solving, processo logico, analisi e sintesi, collegamento, visione strategica, abilità deduttive,

#### AREA COMUNICATIVA

- capacità argomentative, pertinenza terminologica, ricchezza di vocabolario, coerenza espositiva, gestione dello stress e ansia, self empowerment (autopercezione delle proprie potenzialità)

***Definizione individuale “1 parola” per definire il proprio status nel gruppo durante l'esercitazione***

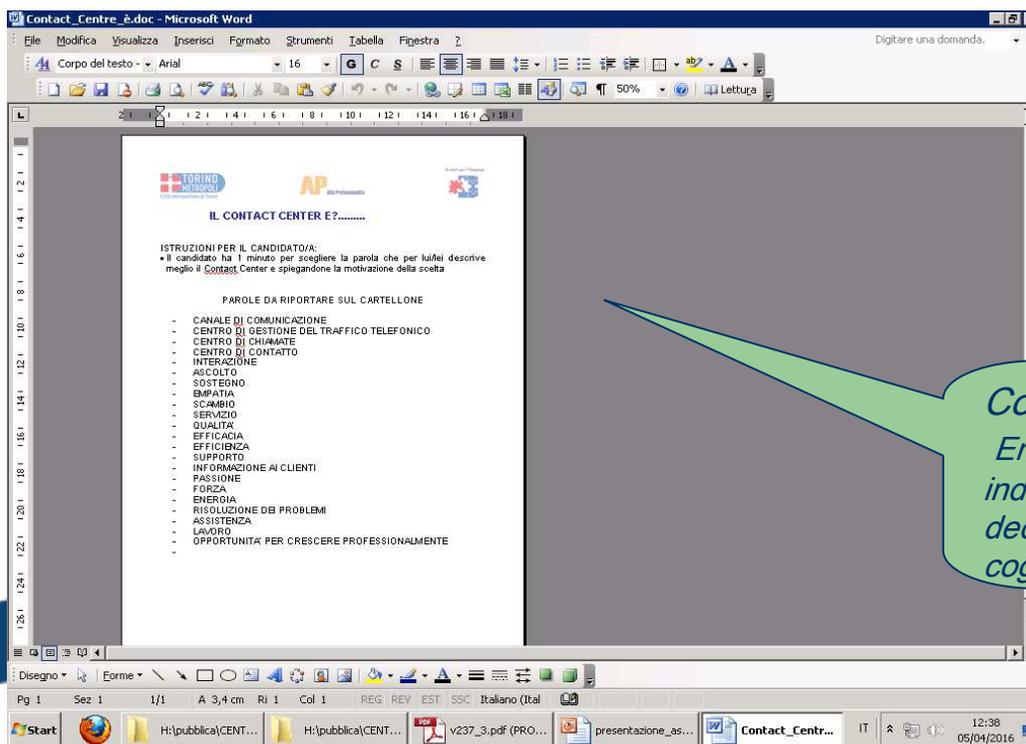


Realizzazione  
Svolgimento delle  
prove sotto  
osservazione

## Terza prova individuale – Rappresentazione del ruolo

La prova individuale fa emergere e raccoglie la rappresentazione del ruolo di ognuno evidenziandone la valenza prospettica, frutto del retroterra culturale, delle esperienze di vita e del contesto sociale di riferimento di ciascun partecipante. La rappresentazione viene raccolta attraverso una parola che viene scelta tra un elenco di alternative possibili che costituirà la rappresentazione di partenza della realtà futura

### Il Contact Center è:



IL CONTACT CENTER E?.....

ISTRUZIONI PER IL CANDIDATO/A:

- Il candidato ha 1 minuto per scegliere la parola che per lui/lei descrive meglio il Contact Center e spiegarne la motivazione della scelta

PAROLE DA RIPORTARE SUL CARTELLONE

- CANALE DI COMUNICAZIONE
- CENTRO DI GESTIONE DEL TRAFFICO TELEFONICO
- CENTRO DI CHIAMATE
- CENTRO DI CONTATTO
- INTERAZIONE
- ASCOLTO
- SOSTEGNO
- EMPATIA
- SCAMBIO
- SERVIZIO
- QUALITÀ
- EFFICACIA
- EFFICIENZA
- SUPPORTO
- INFORMAZIONE AI CLIENTI
- PASSIONE
- FORZA
- ENERGIA
- RISOLUZIONE DEI PROBLEMI
- ASSISTENZA
- LAVORO
- OPPORTUNITÀ PER CRESCERE PROFESSIONALMENTE

Competenze sondate:  
Emozionale, Relazionale  
individuale, Relazionale in gruppo,  
decision making; gestionale,  
cognitiva, problem solving

## La fase di elaborazione esiti dell'AC

- Valutazione collegiale (de-briefing) realizzata da un **pool di osservatori**
- Feedback al partecipante
- Analisi dei punteggi e riflessione strategica sull'insieme dei dati rilevati con l'azienda e **inserimento dei profili in graduatoria**

La rappresentazione dei risultati nell'AC si basa su due risultati interconnessi:

- Una tabella numerica con un punteggio complessivo che mostra i valori delle capacità possedute
- Un dato descrittivo che può essere assegnato dal soggetto della valutazione



**Grazie dell'attenzione**

Elena Valvassori  
Agenzia Piemonte Lavoro  
Tel. 011/2271165  
[evalvassori@agenziapiemontelavoro.it](mailto:evalvassori@agenziapiemontelavoro.it)

Rosanna Spina  
Agenzia Piemonte Lavoro  
011/2271156  
[rspina@agenziapiemontelavoro.it](mailto:rspina@agenziapiemontelavoro.it)