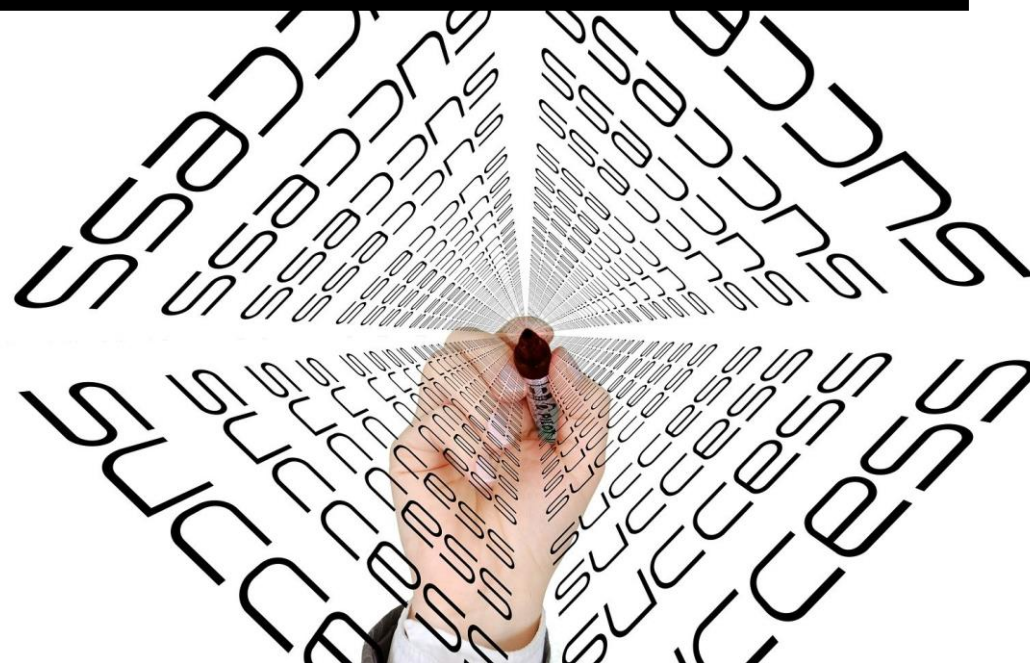


PUBBLICAZIONE PER  
DIFFUSIONE DEI RISULTATI

# PIANO FORMATIVO 2603



FEDERAZIONE NAZIONALE IMPRESE ONORANZE FUNEBRI

attua

LTF SRL

# SOGGETTO ATTUATORE



# BREVE DESCRIZIONE DEL PIANO

E' un piano settoriale nazionale sviluppato per il settore Logistica, spedizioni e trasporti, presentato sull'avviso 6/18, emanato dal Fondo For.Te. Le aziende che hanno partecipato all'iniziativa sono 13 e i territori coinvolti sono: Lazio, Piemonte, Lombardia, Veneto, Friuli-Venezia Giulia, Campania ed Emilia-Romagna.

Le finalità perseguite dal piano, hanno tenuto conto delle seguenti peculiarità:

- Una forte consapevolezza, da parte del personale di contatto, della assoluta atipicità del servizio offerto e quindi l'assunzione di un atteggiamento ad hoc;
- Un' approfondita conoscenza da parte dei titolari e del personale operativo, di cosa rappresenti effettivamente il servizio offerto e quale sia il processo di erogazione più efficace ed efficiente.

Si ricerca quindi coerenza rispetto all'obiettivo generale di creazione di una rete di imprese contraddistinte da una forte identità, favorendone il rafforzamento secondo un approccio moderno basato sulla qualità dei servizi offerti e delle professionalità e sulla soddisfazione del cliente agevolando, quindi, le aziende partecipanti nel proprio percorso verso l'innovazione.

Il piano ha inoltre perseguito i seguenti obiettivi specifici:

- Migliorare costantemente le performance aziendali;
- Individuare le aree di criticità e il loro superamento;
- Pensare, ipotizzare e creare proposte innovative per il settore;
- Sostenere, accompagnare e formare gli operatori nelle situazioni specifiche;
- Favorire la valorizzazione negli operatori di modalità adeguate di accoglienza;
- Potenziare l'ascolto, la comprensione e la comunicazione;
- Sviluppare negli operatori la riflessione critica relativa ai comportamenti da attuare;
- Sviluppare metodi di analisi e studio delle caratteristiche interne e del mercato di riferimento per impostare strategie di marketing commerciale che rafforzino l'identità delle imprese.

L'intervento è stato attuato mediante un processo logico Goal Oriented e pertanto basato sulle Priorità che, da sole o in matching per affinità tematica, definiscono le finalità generali, gli Obiettivi specifici e i risultati attesi, sopra riportati.

# SINTESI DEL PIANO FORMATIVO

<b>CODICE DEL PIANO</b>	<u>RUP</u> : PF2603_PR0064_AV618_2 <u>CUP</u> : F38D19000590005
<b>AVVISO</b>	Logistica, Spedizioni, Trasporti – 6/18
<b>TITOLO DEL PIANO</b>	L'impresa funebre orientata al cliente: dare impulso ad una nuova immagine del settore attraverso la valorizzazione delle professionalità
<b>SOGGETTO PRESENTATORE</b>	FEDERAZIONE NAZIONALE IMPRESE ONORANZE FUNEBRI
<b>SOGGETTO ATTUATORE</b>	LTF SRL
<b>TIPOLOGIA DEL PIANO FORMATIVO</b>	Settoriale nazionale
<b>TERRITORI INTERESSATI</b>	Piemonte, Lombardia, Veneto, Friuli-Venezia Giulia, Emilia-Romagna e Campania
<b>NUMERO DI IMPRESE COINVOLTE NEL PIANO</b>	10
<b>NUMERO DI PARTECIPANTI VALIDI EFFETTIVI</b>	118
<b>MONTE ORE DI FORMAZIONE PREVISTE (PRESENTAZIONE)</b>	782
<b>MONTE ORE DI FORMAZIONE PREVISTE (MONITORAGGIO)</b>	782
<b>INIZIO ATTIVITA' FORMATIVE</b>	01/10/2019
<b>FINE ATTIVITA' FORMATIVE</b>	30/09/2021

# CARATTERISTICHE AZIENDE BENEFICIARIE

Al termine delle attività formative, il Piano formativo PF2603 ha coinvolto complessivamente n. 8 aziende beneficiarie appartenenti al territorio del Piemonte, Lombardia, Veneto, Friuli-Venezia Giulia, Emilia-Romagna e Campania.

<b>AZIENDE</b>	<b>N° PARTECIPANTI</b>
<b>AZIENDA 1</b>	12
<b>AZIENDA 2</b>	31
<b>AZIENDA 3</b>	11
<b>AZIENDA 4</b>	7
<b>AZIENDA 5</b>	4
<b>AZIENDA 6</b>	9
<b>AZIENDA 7</b>	11
<b>AZIENDA 8</b>	17
<b>AZIENDA 9</b>	2
<b>AZIENDA 10</b>	14

# INDICATORI QUANTITATIVI

Il progetto formativo ha previsto il coinvolgimento di 118 partecipanti, che hanno svolto l'esame finale per la valutazione delle competenze acquisite, superando la prova conclusiva. Nella tabella seguente si riepilogano le informazioni principali circa le caratteristiche dei partecipanti coinvolti effettivi.

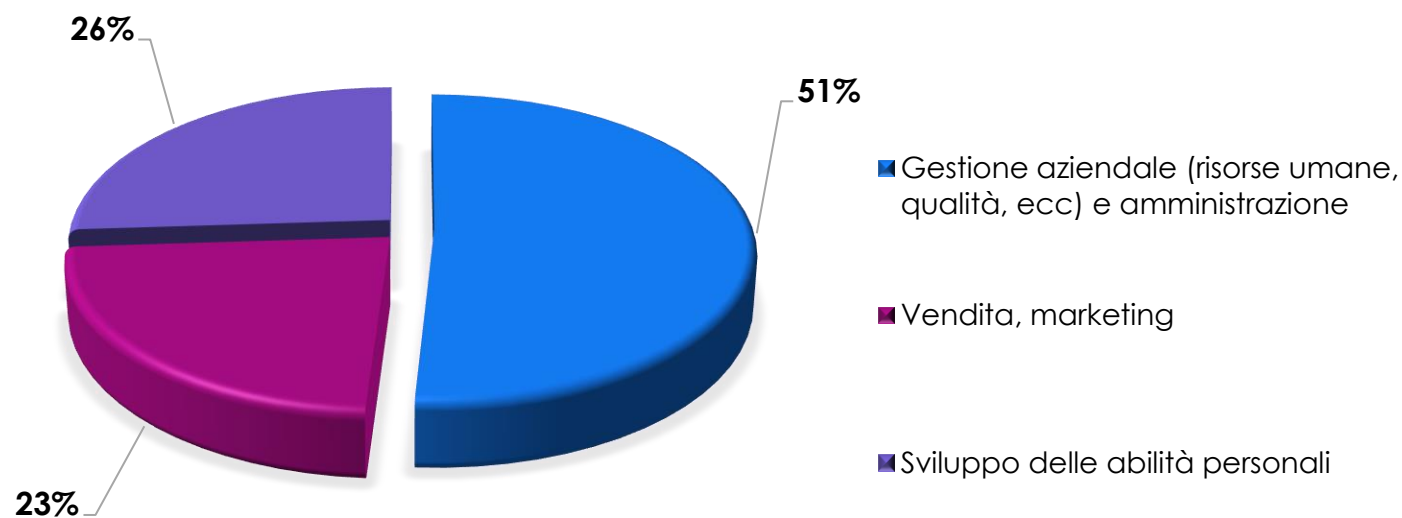
<b>PARTECIPANTI COINVOLTI</b>	<b>N°.</b>
<b>DONNE</b>	32
<b>UOMINI</b>	86
<b>CITTADINANZA ITALIANA</b>	113
<b>ALTRA CITTADINANZA UE/EXTRA UE</b>	5

# AREE TEMATICHE DELLE AZIONI FORMATIVE

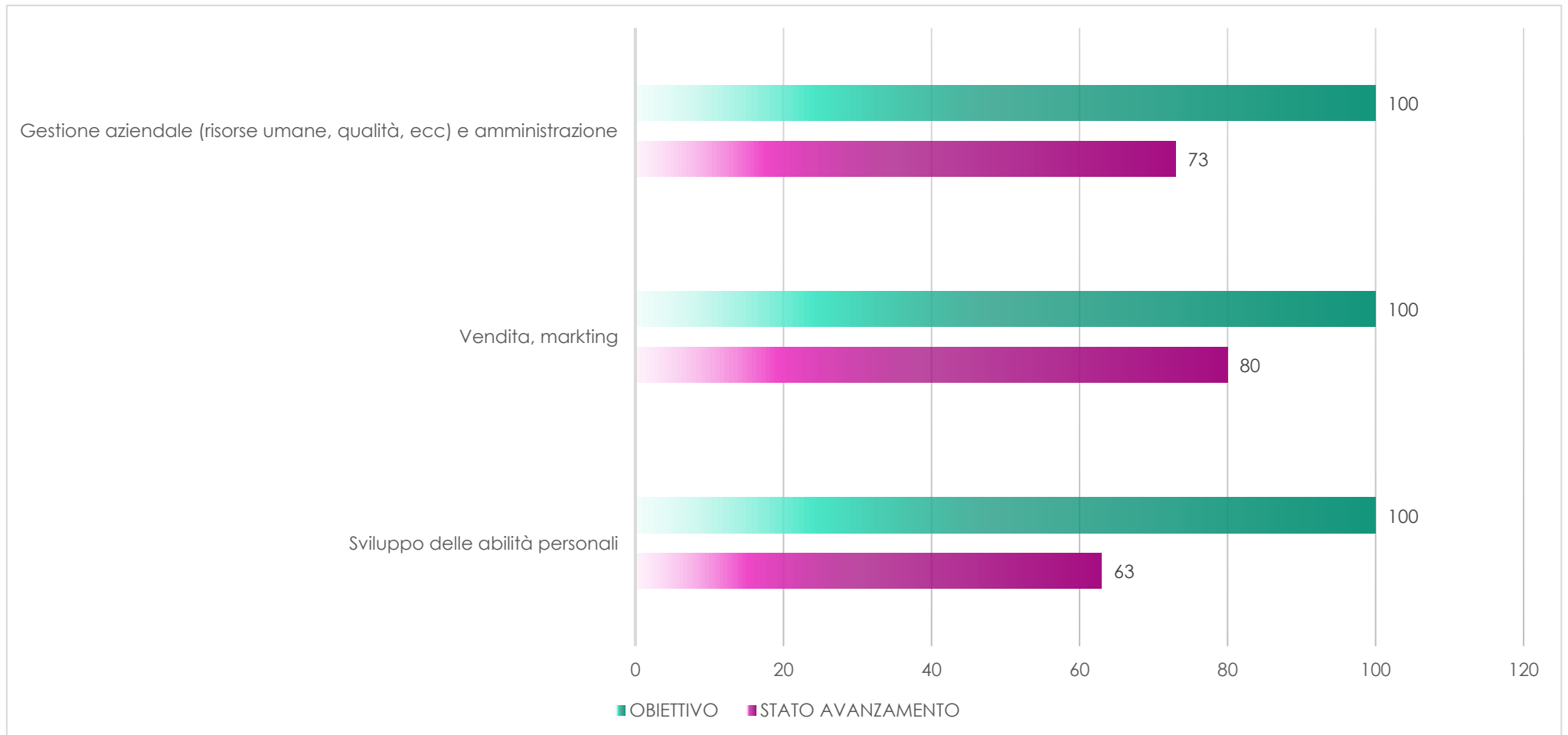
PF 2603

MONTE ORE DI FORMAZIONE/DIDATTICA (PRESENTAZIONE)	782
MONTE ORE DI FORMAZIONE/DIDATTICA (MONITORAGGIO)	782
% LAVORATORI FORMATI	77,10%
% ORE DIDATTICA EROGATE	72,38%

## DISTRIBUZIONE ORE PER AREE TEMATICHE



# STATO AVANZAMENTO





# MODULI FORMATIVI

ID AREA	TEMATICA
5766	GESTIONE AZIENDALE (RISORSE UMANE, QUALITA', ECC) E AMMINISTRAZIONE

ID CORSO	MODULI FORMATIVI	N° LAVORATORI PREVISTI	DURATA ORE	EDIZIONI
21661	La gestione del cambiamento e i passaggi generazionali	82	16	5
21662	Mission Vision e Cultura aziendale	89	8	5
21663	Gestione e valutazione del brand value: gestire il valore del brand sul mercato	54	16	4
21664	Aggiornamento Reg. 679/2016 Codice Privacy	32	6	36

ID AREA		TEMATICA		
5767		VENDITA, MARKETING		
ID CORSO	MODULI FORMATIVI	N° LAVORATORI PREVISTI	DURATA ORE	EDIZIONI
21665	Tecniche di VENDITA AVANZATE	57	16	5
21666	Web Marketing e comunicazione digitale	48	20	5

ID AREA		TEMATICA		
5768		SVILUPPO DELLE ABILITA' PERSONALI		
ID CORSO	MODULI FORMATIVI	N° LAVORATORI PREVISTI	DURATA ORE	EDIZIONI
21667	La figura del CERIMONIERE primo livello	20	21	2
21668	Lavorare e relazionarsi con intelligenza emotiva	81	16	5
21669	Il punto di vista del cliente dopo il funerale. La customer satisfaction	77	16	5