

## PIANO FORMATIVO

La lunga storia di Costa Crociere è caratterizzata da un costante susseguirsi di investimenti in ambito formativo per creare, accrescere, aggiornare le competenze del proprio personale.

Negli ultimi anni, lo sviluppo digitale ha reso i clienti del prodotto crociera maggiormente esigenti e i concorrenti sempre più numerosi ed agguerriti inoltre, è divenuto sempre più importante l'orientamento alla sostenibilità del business per ridurre al minimo l'impatto ambientale e per valorizzare il tessuto socioeconomico dei territori toccati dalle navi.

Se a questa elevata complessità si aggiunge che la pandemia COVID19 ha modificato le logiche del turismo, si comprende fino in fondo che Costa Crociere, per poter restare leader sul mercato, ha bisogno di un'innovazione pervasiva (nei processi e nel prodotto) sostenuta da una riorganizzazione aziendale e da un significativo investimento sull'apprendimento continuo che permetterà ad individui e team di crescere come persone e come professionisti.

Grazie ad iniziative formative mirate sarà possibile accompagnare il percorso di trasformazione e transizione valorizzando le professionalità esistenti e sviluppandone di nuove, e più nello specifico si potrà:

- consolidare e aggiornare le competenze professionali delle risorse in organico in linea con le nuove strategie di business
- sviluppare nuovo know-how che consenta di fruttare al massimo le opportunità offerte dalle tecnologie digitali
- accrescere la collaborazione e la flessibilità del lavoro in team

A tale scopo, Costa Crociere ha ideato un portfolio formativo rivolto all'intero personale degli uffici, suddiviso in cluster omogenei in base al fabbisogno formativo e che poggerà su 4 dimensioni principali:

**1) Sales Strategy** – Incidere in modo significativo a livello qualitativo e quantitativo su tutto il ciclo della vendita diretta e intermediata.

Finalità:

- Rafforzare l'orientamento al cliente
- Affinare la strategia di vendita e il know how per accrescere la Unique Value proposition.

Tipologia di corsi:

- E-Commerce and Conversion Rate Optimisation – rivolto al team che svolge vendita E-Commerce sui tool e il processo
- E-Commerce and Conversion Rate Mindset - rivolto al team che svolge vendita E-Commerce sull'attitudine e la forma mentis
- Trade sales boost\_training - rivolto ai business sales partner delle agenzie di viaggio.
- Trade sales boost\_coaching - rivolto ai business sales partner delle agenzie di viaggio
- Sales direct boost training - rivolto a tutto il personale che si occupa di vendite dirette
- Sales direct - boost coaching for low performer – rivolto alle persone che hanno una prestazione più bassa rispetto alla media.

## **2) Digital Evolution –** Rendere concrete nel lavoro day by day le opportunità di innovazione offerte dalla digitalizzazione

Finalità:

- Formare all'utilizzo di strumenti digitali nuovi che possano sostenere su medio-lungo periodo l'innovazione
- Diffondere buone pratiche lavorative nuove individuali e in team

Tipologia di corsi:

- L'utilizzo dei Social nel Business – rivolto ai neofiti del mondo social
- Strategia Social – rivolto agli esperti del mondo social
- Power app automate – rivolto a personale dell'HR che svolge reportistica e controllo di gestione
- Power BI – rivolto al personale IT dedicato all'implementazione di nuovi strumenti di reportistica
- Nuovi strumenti di collaborazione con Microsoft Office 365 – rivolto a professionisti trasversali a tutti i dipartimenti.
- Excel – rivolto a coloro che vogliono approfondire la conoscenza del primo strumento di analisi dati al mondo.

## **3) Culture & Smart Organization –** Rafforzare il mindset necessario per lavorare in un contesto organizzativo nuovo con un business più sfidante, veloce, imprevedibile.

Finalità:

- Potenziare le risorse personali
- Favorire la coesione e il lavoro nei nuovi team
- Rendere più solido il management

Tipologia di corsi:

- Stronger Together \_Wider – rivolto a tutto il personale
- Smart Management – rivolto a tutti i manager che hanno più di 3 persone da gestire.
- Project Management strumenti e attitudine – rivolto a coloro che gestiscono progetti

## **4) Business know-how sharing –** Accrescere le conoscenze trasversali grazie alla contaminazione reciproca tra persone e con stili, linguaggi, professionalità diversi.

Finalità:

- Attivare la creatività e il livello di collaborazione trasversale
- Ridurre il rischio, molto alto in un'azienda strutturata, dell'iperspecializzazione

Tipologia di corsi:

- Percorso di Induction di introduzione all'azienda – rivolto a tutti i neo-assunti
- Percorso di Induction di introduzione al ruolo – rivolto a tutti i neo-assunti
- Il nostro Marketing – rivolto a tutto il personale
- Il nostro prodotto – rivolto alla forza vendita diretta e indiretta
- Public Speaking in inglese – rivolto a coloro che hanno un livello di conoscenza della lingua sotto il B2 in riferimento al Common European Framework of Reference for Languages (CEFR)

**Processo formativo**

La governance dell'intero processo formativo è affidata all'ufficio training del personale di terra coadiuvato in quest'occasione da un ente certificatore esterno superpartes, Agenzia di Formazione ISFORCOOP, che si concentrerà in particolare su:

- coerenza del piano formativo rispetto agli obiettivi dichiarati e a quanto previsto dalla normativa vigente propedeutica alla certificazione
- valutazione quali-quantitativa di processo
- risultati prodotti dal piano formativo

Di seguito viene data una breve descrizione di come sarà gestito il ciclo formativo.

#### *Analisi dei bisogni*

Ogni attività formativa è stata scelta coerentemente con i nuovi obiettivi strategici dell'azienda, e pertanto si configura quasi totalmente come un'esperienza formativa nuova e mai esperita prima. Inoltre, la scelta mirata dei partecipanti per ogni singolo corso tiene conto della loro specificità professionale e alla loro storia formativa.

#### *Pianificazione attività*

I corsi saranno pianificati in base alla disponibilità dei partecipanti e dei docenti. Inoltre, molti corsi si avvarranno di finanziamenti di tipo istituzionale, come ALFA (Agenzia regionale per il Lavoro, la Formazione e l'Accreditamento), di categoria come Fondimpresa o di misure straordinarie come il Fondo Nuove Competenze.

#### *Organizzazione attività*

I corsi si svolgeranno con modalità in presenza nelle numerose aule degli uffici di terra o in remoto attraverso piattaforme ad hoc che consentono una grande interazione e un buon livello di ingaggio. Inoltre, alcuni corsi avranno docenze esterne, altri, per la specificità del contenuto, saranno interne.

#### *Misurazione efficacia*

La quasi totalità dei corsi prevede un test di entrata e un test di uscita per ogni partecipante in modo da:

- consentire al docente di tarare l'intervento in base al livello di conoscenza dei partecipanti
- misurare concretamente l'acquisizione di nuove competenze/capacità/conoscenze.

#### *Registrazione*

Il tracciamento dell'attività formativa (partecipazioni, orario, materiali didattici utilizzati ecc.) sarà realizzato grazie al Learning Management System di Costa Crociere chiamato Train Me Up (attivato lo scorso maggio 2021). Inoltre, ogni partecipante riceverà, al superamento del corso, un attestato con doppio logo di Costa Crociere e dell'ente certificatore Agenzia di Formazione ISFORCOOP.

## Dettagli portfolio formativo

Dimensione strategica	Corso	N. Ppt	Durata (ore)	N. Edizione
Sales Strategy	E-Commerce and Conversion Rate Optimisation	13	40	1
Sales Strategy	E-Commerce and Conversion Rate Mindset	13	35	2
Sales Strategy	Trade sales boost_training	25	35	2
Sales Strategy	Trade sales boost_coaching	25	12	25
Sales Strategy	Sales Direct - Boost Training for manager	12	35	1
Sales Strategy	Sales Direct - Boost Coaching for low performer	20	10	20
Digital Evolution	L'utilizzo dei Social nel Business - corso base	24	12	2
Digital Evolution	Strategia Social_corso avanzato	8	40	1
Digital Evolution	Power app automate	10	24	1
Digital Evolution	Power BI	19	36	2
Digital Evolution	Nuovi strumenti di collaborazione con 365	140	16	5
Digital Evolution	Excel	40	30	4
Culture & Smart Organization	Smart Management	40	24	5
Culture & Smart Organization	Project Management strumenti e attitudine	20	35	2
Culture & Smart Organization	Stronger Together _Wider	700	2	20
Business know-how sharing	Il nostro Marketing	600	3	5
Business know-how sharing	Percorso di induction all'azienda	20	8	10
Business know-how sharing	Percorso di induction al ruolo	20	8	10
Business know-how sharing	Formazione sul prodotto	50	4	3
Business know-how sharing	Public Speaking – English	70	24	7

### Periodo temporale di riferimento

Il piano formativo sarà svolto in un periodo temporale di 12 mesi dal 22/07/2021 al 21/07/2022.

### Numero partecipanti e numero edizioni

Il numero dei partecipanti, e conseguentemente delle edizioni, riportato in tabella potrebbe subire delle variazioni legate a motivi personali dei partecipanti (esempio malattia, ferie, indisponibilità ecc.).