



Michèle Schaub

Michèle Schaub è Employer
Branding Specialist presso Helvetia
Assicurazioni Svizzera.

🕒 29/05/24 📄 Pratica

Il programma di formazione modulare di Helvetia

Su misura invece che standardizzato

In un mondo del lavoro in costante evoluzione, è importante comprendere le esigenze e le aspettative dei giovani talenti in modo da fidelizzarli all'azienda. Con questo approccio, Helvetia Assicurazioni Svizzera ha sviluppato un programma di formazione modulare che si concentra sugli interessi e sull'individualità degli apprendisti – a cui, a fianco ai moduli obbligatori, viene data la possibilità di seguire ulteriori corsi o di svolgere compiti a loro scelta. Oltre a ciò, è possibile interrompere la propria formazione per un anno durante il quale viene data l'opportunità di lavorare all'estero.

L'orientamento a un sostegno mirato agli apprendisti e l'attenzione rivolta a fidelizzarli a lungo termine all'azienda è una componente essenziale della strategia di formazione di Helvetia. Per comprenderne e considerarne esigenze e aspettative, i giovani collaboratori vengono regolarmente intervistati tramite sondaggi. Quattro anni fa, proprio uno di questi sondaggi aveva evidenziato come un fattore decisivo per la loro fedeltà a lungo termine all'azienda fosse il fatto di venire coinvolti nelle decisioni. L'analisi di diverse metriche di formazione, come il tasso di permanenza e quello di abbandono, aveva altresì mostrato che, sebbene Helvetia formasse molti giovani, troppi di loro si separavano dall'azienda una volta completata la formazione. Questa constatazione è servita da stimolo per riconsiderare la strategia di formazione. Per Helvetia è oggi chiaro che non soltanto un'offerta formativa attraente, ma anche precisi valori e chiare prospettive sono necessari per rafforzare la fedeltà dei giovani talenti.

Nuova strategia: percorsi formativi flessibili

Sulla base della strategia aziendale e della pianificazione dei fabbisogni, è stato sviluppato un programma di formazione modulare che consente ai circa 120 apprendisti di definire individualmente il proprio programma di formazione e – ove ciò

sia possibile – di adattarlo ai propri interessi personali. L'obiettivo è garantire che tutti gli apprendisti coinvolti nel programma possano e vogliano rimanere in azienda una volta conclusa la propria formazione. A tal fine, essa non si svolge in una specifica area limitata in cui rimangono per tutto il tempo. Al contrario, ruotano in più reparti e, in particolare, vengono coinvolti nel decidere in quali. A tale scopo sono supportati dal team Next.Generation, che informa gli apprendisti sui possibili percorsi formativi nell'ambito di regolari scambi informativi. L'attenzione non si concentra peraltro sul solo sviluppo delle competenze tecniche, ma anche sulla promozione dei soft skills. In questo modo si mira a preparare i giovani quanto meglio possibile al mondo del lavoro e alle sue esigenze.

I moduli obbligatori e a scelta consentono agli apprendisti di esplorare i propri interessi e di acquisire una visione completa del lavoro in azienda.

La struttura modulare del programma di formazione di Helvetia è una componente centrale di questa strategia. Grazie alla combinazione di moduli obbligatori e a scelta, tutti gli apprendisti possono contribuire a strutturare la propria formazione in modo individuale. Essi hanno la possibilità di scegliere tra un'ampia gamma di corsi e di esplorare i propri interessi personali. Hanno altresì l'opportunità di acquisire una visione completa di diversi settori aziendali. Non si tratta insomma di un programma di studio rigido. Al contrario, esso promuove un ambiente di apprendimento dinamico che risponde alle loro esigenze.

Le basi: i moduli obbligatori del programma di formazione

La struttura modulare della formazione viene gestita tramite una piattaforma interna. Vi sono anzitutto moduli obbligatori per tutti: essi assicurano una comprensione di base comune e forniscono le competenze necessarie per il successo nella propria carriera professionale.

Uno dei moduli obbligatori è il campo introduttivo (StartCamp). Durante questo campo di cinque giorni, tutti gli apprendisti hanno l'opportunità di conoscersi e di ottenere informazioni importanti sulla propria formazione e sull'ambiente di lavoro di Helvetia. Oltre ai contenuti informativi, lo StartCamp comprende attività divertenti come un Foxtrail.

Un altro modulo obbligatorio è relativo all'impegno sociale di un giorno – che da un lato incoraggia gli studenti a collaborare con Helvetia per cause benefiche e dall'altro promuove un senso di comunità e di comprensione culturale. Tra i moduli obbligatori c'è poi il Future Day, che offre agli apprendisti una panoramica sui possibili percorsi di

carriera al termine della formazione e li stimola a riflettere sui propri progetti futuri. Anche le conoscenze settoriali e la valutazione delle competenze operative, che variano a seconda del piano di formazione individuale, sono importanti unità obbligatorie della formazione presso Helvetia.

Lavoro autogestito nei team Brilliants

Oltre ai moduli obbligatori, gli apprendisti possono (ma non devono) scegliere ulteriori corsi entro un'ampia gamma di opzioni rispondenti ai loro interessi personali. I moduli a libera scelta sono in totale 17 – e vanno da un anno all'estero a corsi video e all'organizzazione di eventi. La loro varietà fa sì che gli apprendisti ricevano non solo una formazione professionale approfondita, ma abbiano anche l'opportunità di esplorare i propri interessi e sviluppare le proprie capacità personali.

Un esempio di modulo a scelta è il lavoro nel team Brilliants, un dipartimento speciale del Service center, composto esclusivamente da apprendisti e completamente auto-organizzato.

Un esempio di modulo a scelta è il lavoro nel team Brilliants, un dipartimento speciale all'interno del Service center, composto esclusivamente da apprendisti e completamente auto-organizzato. Gli apprendisti del team Brilliants stabiliscono i propri turni di lavoro, il proprio orario e i propri periodi di ferie – garantendo che la hotline destinata ai clienti sia sempre raggiungibile. A tal fine, i membri del team vengono preparati in modo intensivo. La fase di preparazione al lavoro nel team Brilliants comprende tre mesi di formazione iniziale sui prodotti assicurativi e sul servizio telefonico. Nel quarto mese gli apprendisti rispondono già alle richieste dei clienti, affiancati da un esperto. Dal quinto mese in poi lavorano in modo del tutto indipendente. A causa dell'intensità della preparazione, la partecipazione a questo modulo richiede un anno intero. Questo modulo rappresenta una valida integrazione al programma di formazione ed è particolarmente apprezzato dagli apprendisti.

Interrompere l'apprendistato per un anno per sperimentare la diversità linguistica

I moduli a scelta comprendono anche un periodo presso un'agenzia Helvetia in un'altra regione linguistica, in modo che i giovani possano farsi un'idea di ambienti di lavoro e culture diverse. Inoltre, ogni anno Helvetia offre a un apprendista la

possibilità di interrompere il proprio apprendistato e di trascorrere un anno all'estero in un Paese a sua scelta, così che abbia la possibilità di acquisire una preziosa esperienza interculturale e di migliorare le proprie conoscenze linguistiche. Vivendo con una famiglia ospitante e andando a scuola, questa persona potrà immergersi nella cultura del Paese ospitante e ampliare i propri orizzonti sia personali sia professionali. Scegliendo questa opzione, il periodo totale della formazione è esteso a quattro anni.

Dai social media alla gestione degli eventi

Un ulteriore modulo a scelta è la creazione di video e di altri contenuti per i canali social aziendali, quali Instagram o TikTok. Qui gli apprendisti hanno l'opportunità di dimostrare la propria creatività e le proprie competenze tecniche, rafforzando al contempo la presenza digitale di Helvetia. Un altro modulo a scelta versatile e istruttivo è l'organizzazione parziale di eventi interni (per esempio, la gestione di un bar con bevande analcoliche durante una festa interna in cui gli apprendisti sono stati responsabili sia della selezione delle bevande sia del rispetto del budget). Ancora, un altro modulo a scelta è la gestione, da parte di due apprendisti, della community degli apprendisti della loro regione – il che promuove in modo significativo il dialogo tra i partecipanti.

Incentivi e riconoscimenti

Ciascuno dei moduli, sia quelli obbligatori sia quelli a scelta, è valutato in base a un numero fisso di punti, che sono accreditati agli apprendisti una volta completato con successo il corso.

Gli incentivi e i riconoscimenti giocano un ruolo particolarmente importante nella formazione di Helvetia. Invece di affidarsi al tradizionale processo di definizione e raggiungimento degli obiettivi, Helvetia adotta un approccio basato sulla motivazione. Ciascuno dei moduli, sia quelli obbligatori sia quelli a scelta, è valutato in base a un numero fisso di punti, che sono accreditati agli apprendisti una volta completato con successo il corso. Tale punteggio viene determinato in base alla durata e alla qualità del modulo. Oltre a ciò, vengono assegnati punti anche per il rendimento scolastico e per l'esperienza lavorativa. Gli apprendisti che completano ulteriori moduli a scelta durante la loro formazione e ottengono buoni voti ricevono al termine della formazione un regalo particolarmente pregiato. La suddivisione in bronzo, argento e oro serve a differenziare la valutazione e a creare incentivi per sfruttare appieno l'ampia offerta di corsi e investire in tal modo nel proprio sviluppo personale. Questo approccio concede agli apprendisti maggiore autonomia e stimola la loro

responsabilità personale – e questo, a sua volta, ne aumenta la motivazione e l'impegno.

La formazione modulare di Helvetia non si caratterizza soltanto per la sua flessibilità e adattabilità, ma si integra perfettamente nel suo approccio generale alla formazione. I moduli obbligatori e a scelta sono infatti inseriti con cura nel piano di formazione in modo da garantire un mix equilibrato di conoscenze specialistiche e di competenze interdisciplinari. Per gli apprendisti, ciò significa beneficiare di una formazione che va ben oltre il consueto. Non soltanto essi ricevono una solida formazione tecnica, ma hanno l'opportunità di esplorare e sviluppare i propri interessi e punti di forza individuali. La varietà dei moduli offerti consente agli apprendisti di orientarsi ad ampio raggio e di familiarizzare con diversi settori aziendali, arricchendo così il proprio sviluppo personale e professionale. Allo stesso tempo, giovani ben formati e motivati si sentono spesso maggiormente legati all'azienda e sono maggiormente disposti a restare a lavorarci a lungo. In tal modo apporteranno un valore aggiunto non soltanto con le loro competenze professionali, ma anche con il loro entusiasmo e impegno – con ricadute positive sull'atmosfera lavorativa e sulla coesione di squadra.

L'introduzione della struttura modulare con moduli obbligatori e a scelta nel 2020 è stato un passaggio significativo. Sebbene sia stata a oggi completata una sola coorte con il nuovo sistema, i risultati sono già positivi: da un lato gli apprendisti apprezzano la versatilità dei moduli offerti; dall'altro Helvetia stessa beneficia della maggiore fedeltà e della motivazione dei suoi giovani collaboratori. La formazione degli apprendisti in Helvetia richiede un maggiore investimento in termini di risorse, tempo e impegno, nonché una grande apertura e flessibilità, ma anche fiducia da parte della linea e del team Next Generation. Tuttavia, questo investimento pone le basi per una fedeltà a lungo termine e per un futuro di successo sia per gli apprendisti che per l'azienda.

Citazione

Schaub, M. (2024). Su misura invece che standardizzato. *Transfer. Formazione professionale in ricerca e pratica* 9(8).

Questo lavoro è protetto da copyright. È consentito qualsiasi uso, tranne quello commerciale. La riproduzione con la stessa licenza è possibile, ma richiede l'attribuzione dell'autore.