
Storie di talento:

COOP LOMBARDIA



Giugno 2021

COOP LOMBARDIA AFFINA LA SELEZIONE DEL PERSONALE CON GLI STRUMENTI GIUNTI PSYCHOMETRICS



Da un'intervista con **Sara Cirincione**,
Responsabile Gestione Personale Rete di Vendita,
Selezione e Sviluppo Coop Lombardia.

LA COOP SEI (PROPRIO) TU! “Introdurre **test di selezione oggettivi** è stata la mia prima iniziativa di cambiamento da nuova responsabile Selezione & Sviluppo per la rete vendita di Coop Lombardia”. Da lì, **Sara Cirincione** con la sua squadra non si è più fermata: creato il **modello di competenze** e lanciata la relativa **formazione interna**, oggi i selezionatori del suo team possono concentrarsi solo sui profili con maggior potenziale di crescita e più allineati alla mission della Cooperativa: generare valore per la comunità.

Scopri come un nuovo **processo di selezione** può diventare anche l'occasione per ridefinire competenze, diffondere cultura e valori, migliorare le performance **di tutti**.

Giugno 2021

L'AZIENDA

Coop Lombardia è una delle sette grandi cooperative di consumo che appartengono al sistema Coop, uno dei maggiori gruppi nazionali della grande distribuzione organizzata. Si definisce *una società aperta, autonoma e solidale che opera a vantaggio dei consumatori e della comunità, senza fini di speculazione privata e dove la partecipazione democratica tra liberi e uguali è un pilastro portante*. L'attenzione alla generazione di valore per la collettività e le generazioni future impronta anche le politiche di selezione, formazione e sviluppo delle persone che lavorano in Coop.

Coop Lombardia in numeri

- Fondazione: 1984, dalla fusione di Unicoop Lombardia, Unione Cooperativa di Cremona e Consorzio di Pieve Emanuele
- Utile netto: +6,6 milioni € (2019)
- 92 punti vendita, di cui 14 ipermercati e 78 supermercati, che servono un bacino di 760 mila soci
- Dipendenti della rete vendita: circa 4500, di cui 3500 nella posizione di ingresso (addetti / specialisti)

LA SFIDA

Selezionare meglio, più velocemente

L'esigenza strategica era quella di strutturare il **processo di selezione HR della rete**, anche in vista di due nuove aperture, con l'obiettivo di renderlo più:

- **oggettivo**. Come integrare i colloqui qualitativi con strumenti quantitativi adatti a valutare in modo scientifico le competenze desiderate?
- **efficiente**. Come eseguire un pre-screening veloce e sicuro, permettendo al team di selezione di concentrarsi solo sui profili più idonei?
- **efficace**. In Coop, tutti devono poter contribuire all'obiettivo di generare valore per la comunità, cominciando da sé stessi: come misurare con certezza il potenziale di crescita di ciascuno?

//
**Ci impegniamo perché tutte
le risorse si sentano al centro
dell'attenzione e delle politiche HR.
Ogni singolo giorno.**

IL PROGETTO

Un intervento sempre più pervasivo

Avviato nel 2018 e proseguito senza interruzioni, il progetto è cresciuto nel tempo, raggiungendo strati sempre più profondi dei processi HR di selezione, valutazione e sviluppo. Le fasi principali hanno riguardato:

1. Introduzione dei test Giunti Psychometrics

Prima riservati alla sola categoria di ingresso (Addetti), poi gradualmente estesi a figure sempre più senior (Coordinatori, Capi reparto e Responsabili di negozio), gli strumenti di selezione Giunti Psychometrics diventano la principale soluzione di screening per la rete vendita. In particolare, vengono utilizzati:

- **BFQ-2 Big Five Questionnaire - 2**
- **CST Customer Support Test**
- **In-basket**

Grazie ai corsi di certificazione sugli strumenti, il team interno di selezionatori arricchisce il proprio bagaglio tecnico e diventa autonomo nella gestione del processo.

2. Mappatura delle competenze

Che cosa significa veramente essere “dinamico”, “collaborativo” o “flessibile” per Coop? In quali comportamenti si possono osservare queste caratteristiche? Come si declinano per ogni ruolo? Le risposte a queste domande non possono venire dall’alto, secondo modelli precostruiti: le persone di Coop Lombardia hanno partecipato attivamente, tramite interviste strutturate e focus group dedicati, alla costruzione di una “casa” comune. D’altro canto, è fondamentale avvalersi di un convalidato framework di riferimento, che aiuti a categorizzare competenze e comportamenti, eliminando ad esempio sovrapposizioni o buchi descrittivi. Giunti Psychometrics si avvale della **BFC Map**, lo strumento di ultima generazione per la costruzione personalizzata del modello di competenze, ancorato alla teoria dei Big Five. La mappatura delle competenze ha rappresentato il nucleo centrale dell’intervento, con un impatto di portata culturale su persone e processi: il nuovo modello ha creato consapevolezza, dato una struttura chiara e un linguaggio comune, acceso un faro sui bisogni di sviluppo.

3. Revisione degli strumenti interni di valutazione

Per coerenza, anche gli strumenti interni sono stati adattati, a cominciare dalle schede di valutazione, sia quella relativa agli esiti del colloquio, sia quella sulla prestazione delle risorse già in organico. Un’evoluzione che ha consentito l’innesco di un monitoraggio omogeneo della crescita delle persone, dall’ingresso fino alla nomina in ruoli di maggiore responsabilità.

4. Formazione e diffusione culturale

Il coinvolgimento reale di tutti è fondamentale perché il cambiamento diventi strutturale. Il progetto Coop Lombardia ha previsto una fase dedicata alla diffusione capillare del nuovo modello, della cultura e dei valori che lo animano, facendo leva su diverse iniziative:

- Formazione alla conduzione del colloquio con i candidati, per il team di Selezione
- Formazione sulle metodologie di valutazione, per il team di Sviluppo
- Formazione interattiva sul nuovo modello di competenze, a partire dai vertici della rete (Responsabili di negozio) per arrivare ai loro diretti collaboratori e poi a tutti. Un progetto pilota pensato per innescare un circolo virtuoso di sviluppo individuale basato sull’auto-valutazione e totalmente gestibile a distanza attraverso:
 - Introduzione al nuovo modello di competenze tramite un coinvolgente video ad hoc
 - Live webinar sulla valutazione: fondamenti, criteri, bias cognitivi
 - Auto-valutazione attraverso BFCMap



**Sulle nostre esigenze c’era
un consenso unanime a livello di vertice,
quindi non ho trovato barriere al
cambiamento: ecco una delle chiavi
del successo**

LE 5 C DEL SUCCESSO

Connessione | Per tutti, il 2020 ha rappresentato un momento di stallo, di ripartenza – comunque di svolta. Il progetto svolto col supporto di Giunti Psychometrics però non si è mai fermato: il passaggio al remote working è avvenuto senza soluzione di continuità, facendo leva su strumenti di collaborazione e capacità di gestione.

Concretezza | La formula che ha reso particolarmente efficace l'intervento risiede nell'equilibrio tra un modello teorico solido e l'allineamento con la realtà tangibile di Coop Lombardia.

Competenza | Ai consulenti Giunti Psychometrics si riconosce una capacità superiore di ascolto, di sintesi, di traduzione concettuale dell'osservabile.

Collaborazione | Una professionalità che si accompagna all'approccio collaborativo, per un lavoro di squadra potente e di grande soddisfazione.

Coinvolgimento | I risultati arrivano solo se le persone ci credono: il progetto è stato costruito attentamente per conquistare tutti, con rigore metodologico ed empatia.

// Da subito, ho sentito il top management "a bordo". Parlavamo di teoriche competenze soft, ma i comportamenti descritti erano i nostri



Grazie a **Sara Cirincione**,
Responsabile Gestione Personale Rete di Vendita, Selezione
e Sviluppo Coop Lombardia per l'intervista

Ambito:
Selezione e Sviluppo

Durata:
3 anni

Strumenti utilizzati:

- [BFQ-2 Big Five Questionnaire – 2](#)
- [CST Customer Support Test](#)
- [In-basket](#)
- [BFCMap](#)



Vuoi approfondire il tema della selezione HR nella tua azienda?

Giorgia Indelli,
Talent Account Manager
giorgia.indelli@giuntipsy.com



GIUNTI PSYCHOMETRICS, leader europeo e player globale nelle valutazioni psicologiche per gli spazi clinici e delle risorse umane, applica scienza e tecnologia allo sviluppo e al benessere delle persone e delle organizzazioni, attraverso un catalogo unico di test e servizi. Già presente in 16 paesi, nel 2020 ha celebrato il 70° anniversario. Oggi prosegue sulla strada dell'espansione internazionale e dell'innovazione costante, dimostrando i tratti di un'organizzazione intrinsecamente antifragile.