

BNL Generation Senior

Piano Formativo – FBA Avviso 2/2012



Direzione Risorse Umane
Sviluppo, Selezione, Formazione e Politiche Retributive

Roma, 13 febbraio 2014



BNL
GRUPPO BNP PARIBAS

| La banca per un mondo che cambia

Agenda

- ✓ Essere Senior in BNL
 - ✓ Survey – Obiettivi
 - ✓ Survey – Evidenze sulla Formazione
- ✓ Premessa – Principali strategie del Progetto Generation Senior
- ✓ BNL Generation Senior
 - ✓ Prospetto iniziative a favore degli Over 55
 - ✓ Iniziative – HR Age Management
 - ✓ Iniziative – Cultura della valorizzazione della Diversity in Banca
 - ✓ Iniziative – Offerta Formativa Senior
 - ✓ Sintesi
 - ✓ Manageriale e Comportamentale
 - ✓ Specialistica
 - ✓ Iniziative – Knowledge Sharing
 - ✓ Iniziative – Long Life Motivation Center



BNL
GRUPPO BNP PARIBAS

La banca per un mondo che cambia

[Handwritten signatures]

Essere Senior in BNL

Survey - Obiettivi

- ✓ Il Progetto prende il via dai risultati della **Survey**, effettuata nel periodo Giugno-Luglio 2013 e presentata alle Organizzazioni Sindacali il 12 Settembre 2013, su un campione di colleghi che entro il 2014 avranno un'età pari o superiori a 55 anni;
- ✓ l'indagine aveva l'obiettivo di rilevare le opinioni e le aspettative dei dipendenti BNL 'Over 55' sui seguenti temi:

La formazione e le competenze

- Esperienza formativa in Azienda
- Fabbisogni formativi futuri alla Motivazione
- Canali informativi formazione
- Interessi personali
- 'spendibili' in Azienda

Il clima lavorativo e l'immagine aziendale

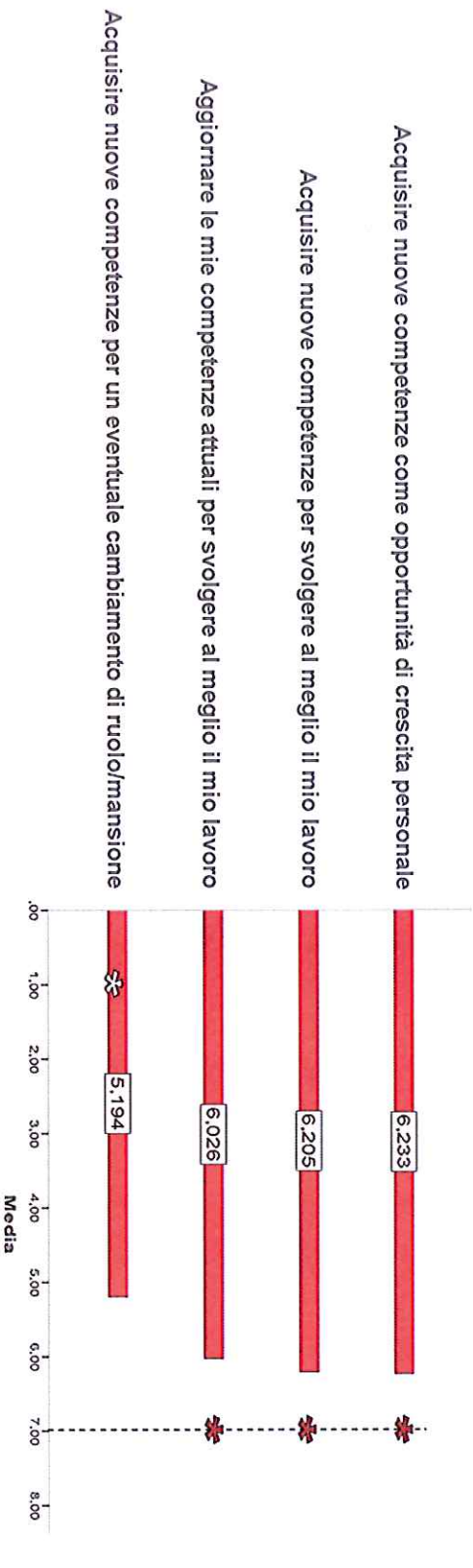
- Rapporti tra le generazioni
- Rapporti tra colleghi
- Rapporto con l'Azienda



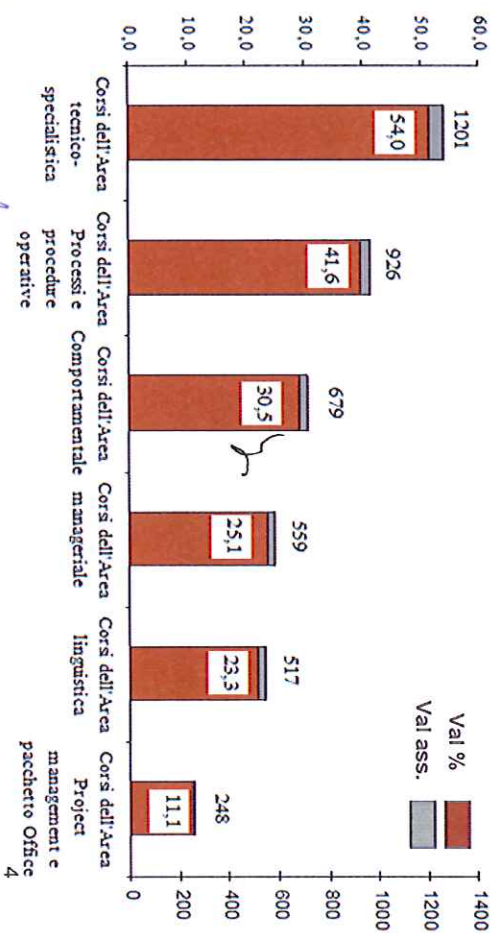
Essere Senior in BNL

Survey – Evidenze sulla Formazione

Le esigenze formative:



Aree formative di interesse per il futuro:



BNL
GRUPPO BNP PARIBAS

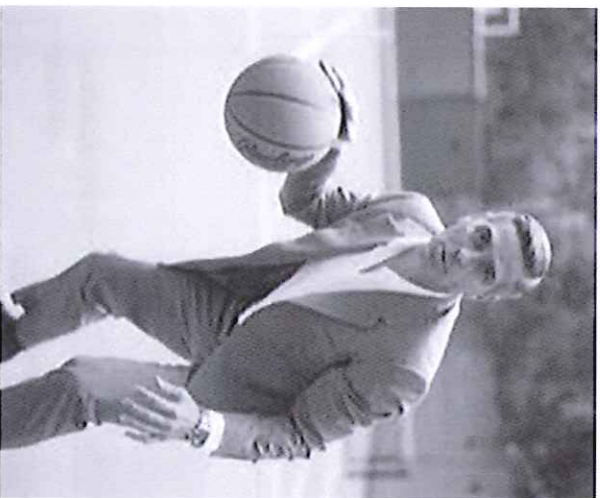
La banca per un mondo che cambia

[Handwritten signatures]

Premessa

Principali strategie del Progetto Generation Senior

Il Progetto "BNL Generation Senior" intende valorizzare le dimensioni del fenomeno «age» e del dialogo intergenerazionale in BNL.



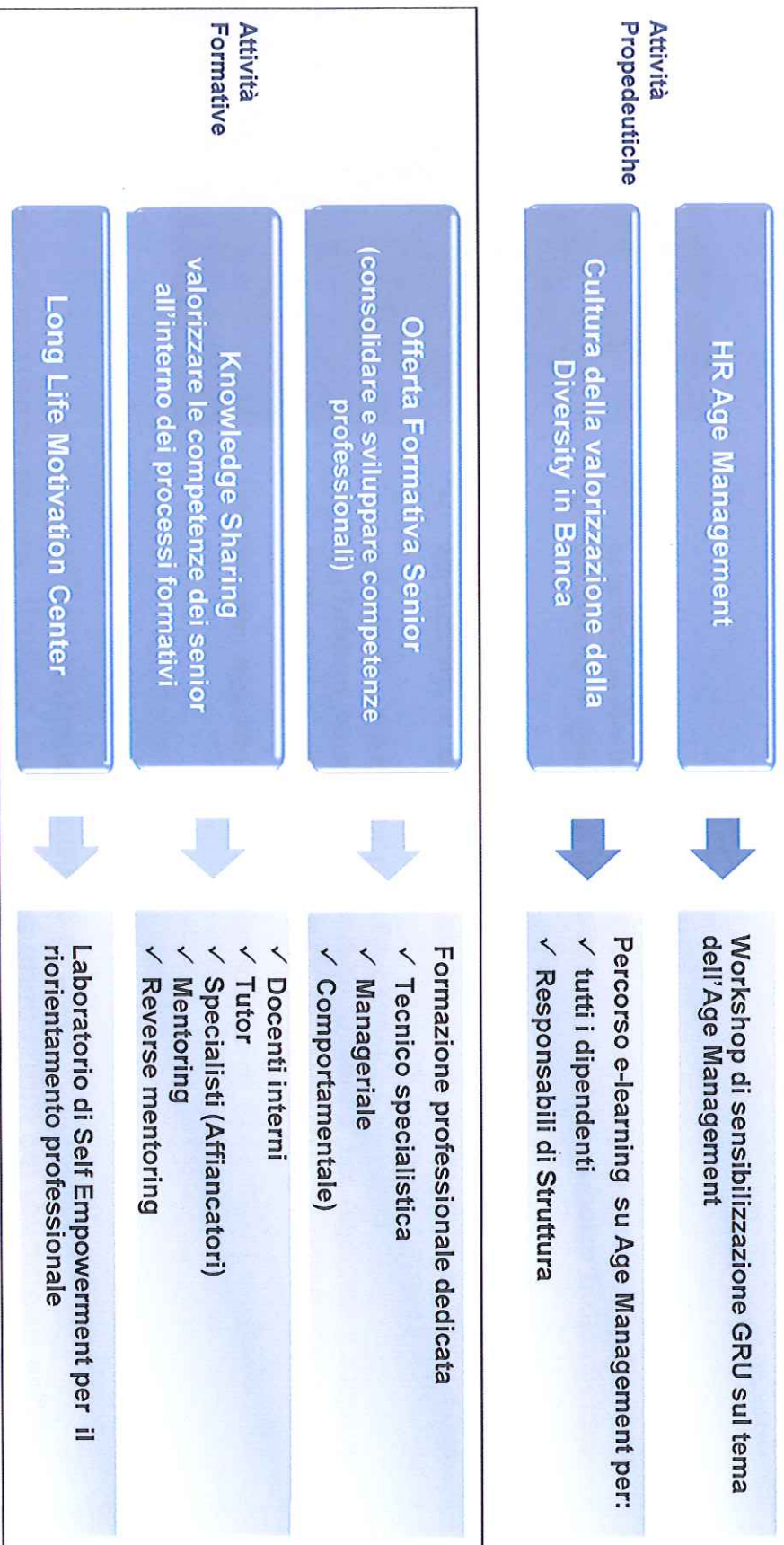
Le principali strategie d'azione sono volte a:

- ✓ intraprendere, da parte dei Senior, un percorso di **autoconsapevolezza del proprio percorso di sviluppo in Banca**, per rafforzare il senso di inclusione nelle dinamiche organizzative;
- ✓ **valorizzare le professionalità** dei Senior in un'ottica di condivisione della conoscenza (Knowledge Sharing) e creazione del valore delle competenze in Banca;
- ✓ consentire ai Senior di **ridisegnare il proprio apporto professionale** in relazione alle prospettive dei profili necessari nel nuovo contesto.



BNL Generation Senior

Prospetto iniziative a favore degli Over 55



BNL
GRUPPO BNP PARIBAS

La banca per un mondo che cambia

[Handwritten signatures]

BNL Generation Senior

Iniziativa - HR Age Management

Ai fini della valorizzazione dei temi dell'Age Management all'interno delle dinamiche gestionali aziendali, verranno realizzate una serie di Workshop con i Gestori Risorse

Umane con la finalità di:

- ✓ Allineare sugli obiettivi generali e specifici del progetto
- ✓ Condividere i risultati della survey
- ✓ Analizzare i principali fabbisogni della popolazione Senior
- ✓ Condividere le iniziative formative del progetto
- ✓ Ingaggiare i GRU nella diffusione dei messaggi connessi al miglior raggiungimento degli obiettivi di progetto



- ✓ Favorire una connessione ed un coordinamento efficace tra le azioni del progetto e le azioni gestionali
- ✓ Stabilire dei momenti di monitoraggio e fine tuning con la Filiera HR
- ✓ Stabilire e condividere dei momenti di verifica e condivisione complessiva del progetto



BNL
GRUPPO BNP PARIBAS

| La banca per un mondo che cambia

7
A. Orsi

BNL Generation Senior

Iniziative - Cultura della valorizzazione della Diversity in Banca

Percorso di formazione rivolto a tutta la popolazione BNL sul tema della gestione e dell'inclusione delle diversità in azienda.

Sviluppare le competenze chiave per la valorizzazione e l'inclusione delle diversità



Far comprendere appieno come saper gestire e valorizzare le diversità comporti dei vantaggi per il team e per l'intera organizzazione

Abbattere le eventuali resistenze al cambiamento e favorire l'acquisizione di nuovi comportamenti orientati alla gestione ottimale delle diversità

Il percorso è costituito da pillole formative multimediali:

- 2 pillole per tutta la popolazione
 - Comprendere e gestire la diversità (pilola generale)
 - Age (pilola monotematica) *Come vivere in azienda secondo una logica inclusiva delle diversità*
- 1 pilola specifica per i circa 2000 capi che raccoglie e sintetizza tutti i diversi temi del la Diversity con l'obiettivo di condividere i vantaggi di una pratica gestionale volta alla valorizzazione delle diversità.



BNL
GRUPPO BNP PARIBAS

La banca per un mondo che cambia

BNL Generation Senior

Iniziativa – Offerta Formativa Senior - Sintesi

In funzione delle tematiche evidenziate dalla Survey, sono stati individuati i seguenti moduli formativi volti a consolidare e sviluppare competenze professionali

Area Tematica	Titolo corso	Durata corso in gg.	Partecipazioni
Manageriale	BNL Senior: il Manager leader	2	40
	BNL Senior: Efficienza ed efficacia personale ed organizzativa	2	60
Comportamentale	BNL Senior: La comunicazione: un ponte fra me e gli altri	3	100
	BNL Senior: Efficacia personale e gestione dello stress	2	70
	BNL Senior: Da reagire ad agire generazioni a confronto	2	60
	BNL Senior: L'autosviluppo come motore di crescita	2	30
	BNL Senior: Il valore della seniority nella relazione commerciale	2	80
	BNL Senior: Apertura conti correnti, anagrafica ed entrata in relazione	1	40
	BNL Senior: Credito: concessione e rinnovi	3	160
Specialistica	BNL Senior: Credito: gestione irregolari	2	40
	BNL Senior: Estinzione conto correnti	1	10
	BNL Senior: Investimenti	2	60
	BNL Senior: Gestione dei rischi operativi	1	20
	BNL Senior: IT Formazione avanzata in linea con certificazioni europee	4	30
	Totale Partecipazioni		

NOTE:

- ✓ I contenuti dei corsi sono personalizzati rispetto al Catalogo formativo a disposizione dei colleghi BNL
- ✓ La partecipazione ai corsi Senior non è alternativa ma integrativa alla fruizione del Catalogo BNL
- ✓ Possibilità di «contaminazioni» intergenerazionali all'interno dei corsi Senior



BNL
GRUPPO BNP PARIBAS

La banca per un mondo che cambia

BNL Generation Senior

Iniziative – Offerta Formativa Senior – Manageriale e Comportamentale

BNL Senior: il Manager Leader

Riconoscere i paradigmi e gli automatismi inefficaci che ostacolano la piena espressione del proprio potenziale di leadership, per analizzarli e superarli; Sperimentare gli effetti dei diversi stili di leadership sul clima, la produttività e il coinvolgimento del gruppo e dei singoli collaboratori; Sviluppare comportamenti distintivi BNL per agire e trasmettere empowerment verso il gruppo e verso il collaboratore attraverso se stessi e la propria influenza.

BNL Senior: Efficacia personale ed organizzativa

Riflettere sulle principali criticità individuali ed organizzative che frenano la guida di se stessi e del team verso il raggiungimento dell'obiettivo; Individuare quali sono gli ambiti di discrezionalità del proprio ruolo per gestire diversamente le attività; Rafforzare i comportamenti manageriali per favorire la gestione ed il coordinamento dei team in base all'obiettivo ed alle necessità del team; Applicare i principi del Simple Working nella gestione delle proprie ed altrui attività; Sviluppare una cultura di empowerment per responsabilizzare il team.

MANAGERIALE

BNL Senior: La comunicazione: un ponte fra me e gli altri

Riflettere sugli effetti che la propria comunicazione ha sugli interlocutori e sulle relazioni professionali e personali; Acquisire la capacità di riconoscere gli stati emozionali, propri e degli altri, e di osservare ed ascoltare i bisogni, gli interessi, le percezioni e le aspettative degli interlocutori; Migliorare la capacità di agire comportamenti finalizzati a favorire integrazione e collaborazione all'interno dei gruppi.

BNL Senior: Efficacia personale e gestione dello stress

Il corso mira a far comprendere la relazione tra le variabili personali, di ruolo e organizzative per leggere le situazioni stressanti in relazione alle percezioni individuali, alle aspettative degli altri e dell'organizzazione. Mira a far acquisire metodi e strumenti per l'analisi degli imprevisti e la gestione dello stress, attraverso tecniche di pianificazione, prevenzione, ristrutturazione, razionalizzazione e autocontrollo; far migliorare le capacità personali di gestione delle ambiguità, delle incertezze e delle incoerenze, per il benessere individuale e organizzativo;

BNL Senior: Da reagire ad agire generazioni a confronto

Riflettere su come l'iniziativa personale e la capacità di influenzare gli altri incide sul conseguimento degli obiettivi aziendali. Acquisire la capacità per anticipare e gestire le priorità operative e sviluppare soluzioni alternative in relazione ai diversi contesti. Migliorare la capacità di conoscenza e confronto reciproco tra le persone che sono parte dell'organizzazione e portatori di "Know-how" e di valori in un'ottica di integrazione delle diversità...

BNL Senior: L'autosviluppo come motore di crescita

Riconoscere le proprie conoscenze, attitudini e competenze e riconoscere l'altro come leva/risorsa per il proprio sviluppo Acquisire la capacità di utilizzo del feedback come strumento di autosviluppo. Sviluppare la capacità di autogenerazione della motivazione al lavoro, attraverso la passione per le sfide, il fascino dell'ignoto, la tolleranza dell'incerto e dell'ambiguo

COMPORAMENTALE

BNL Senior: Il valore della seniority nella relazione commerciale

Riflettere sulla crescente pressione del contesto socio-economico, che spinge al cambiamento e allo sviluppo di risposte sempre più efficaci e tempestive ai bisogni tradizionali ed emergenti dei vari segmenti di clientela. Valorizzare la capacità di differenziare la risposta e fornire un servizio di qualità attraverso il patrimonio di competenze presente in Azienda, coniugando il valore dell'esperienza professionale acquisita e consolidata nel tempo, con la focalizzazione al cliente e l'esigenza di innovazione continua.



BNL
GRUPPO BNP PARIBAS

La banca per un mondo che cambia

BNL Generation Senior

Iniziativa – Offerta Formativa Senior – Specialistica

Metodologia formativa:

- ✓ Aule dedicate che affrontano le tematiche teoriche a partire da esercitazioni pratiche pre-selezionate da svolgere individualmente e in sottogruppi
- ✓ Eventuale test di valutazione delle competenze tecniche apprese nelle giornate di aula
- ✓ Affiancamento TOJ da effettuarsi a valle dell'aula in funzione della presenza di eventuali aree di ulteriore approfondimento emerse dall'analisi dei risultati dei test

BNL Senior - Apertura conti correnti, anagrafica ed entrata in relazione

Acquisire le competenze tecniche necessarie a svolgere correttamente l'attività di apertura di nuovi rapporti di conto corrente mediante l'applicazione del corretto processo di censimento anagrafico e di intervista al cliente/potenziale cliente nell'ambito delle attività normate per l'entrata in relazione

BNL Senior - Credito: concessione e rinnovi

Fornire le competenze tecniche necessarie a istruire pratiche creditizie di concessione e/o rinnovo

BNL Senior - Credito: gestione irregolari

Fornire le competenze tecniche necessarie a gestire al meglio il credito erogato con particolare attenzione ai segnali di irregolarità attuale o prospettica

BNL Senior - Estinzione conti correnti

Acquisire le competenze tecniche necessarie a svolgere correttamente l'attività di chiusura dei rapporti di conto corrente

BNL Senior - Investimenti

Acquisire le competenze tecniche necessarie all'attività di consulenza e proposizione di prodotti e servizi di investimento

BNL Senior - Gestione dei rischi operativi

Approfondire le tematiche relative alla gestione dei rischi operativi e commerciali



BNL
GRUPPO BNP PARIBAS

La banca per un mondo che cambia

BNL Generation Senior

Iniziative – Knowledge Sharing 1/2

Valorizzare le competenze del personale Senior della Banca per lo sviluppo del
“Knowledge Professionale”



La realizzazione di questo obiettivo richiede la costituzione, l'integrazione e la alimentazione di un **Network** di:

- Docenti interni
- Tutor
- Specialisti (Affiancatori)
- Mentor

La costituzione dei Network segue la rilevazione della disponibilità a svolgere attività di “Knowledge Sharing” da parte degli appartenenti al cluster degli “Over 55”, e richiede la messa in atto di alcune prassi operative, quali:

- ✓ quantificazione del fabbisogno formativo da soddisfare;
- ✓ identificazione del numero dei Docenti, Tutor, Specialisti (Affiancatori) e Mentor in sulla base alla rilevazione del fabbisogno;
- ✓ mappatura delle disponibilità a condividere le proprie conoscenze/competenze e diventare Docente, Tutor, Specialista (Affiancatore) e Mentor da parte del personale Senior;
- ✓ definizione calendario delle edizioni dei corsi di formazione per l'approfondimento del ruolo di Docente, Tutor, Specialista (Affiancatore) e Mentor;
- ✓ erogazione dei corsi;
- ✓ progettazione e attuazione di iniziative di comunicazione interna miranti a promuovere e dare visibilità al progetto.

Il Reverse Mentoring è il processo attraverso il quale i giovani, tipicamente con meno esperienza lavorativa ma con una maggior padronanza delle nuove tecnologie, supportano i Senior nel familiarizzare con i nuovi strumenti digitali.



BNL
GRUPPO BNP PARIBAS

La banca per un mondo che cambia

BNL Generation Senior

Iniziativa – Knowledge Sharing 2/2

Area Tematica	Titolo corso	Durata corso in gg.	Partecipanti
Knowledge Sharing	Formazione Mentoring	2	15
	Formazione Tutor/Affiancatori	2	30
	Formazione Docenti	2	30
	Formazione Reverse Mentoring	2	50
Totale Partecipazioni			125

Formazione Mentoring

Fornire ai discenti destinati ad assumere il ruolo di Mentor la consapevolezza del valore della trasmissione ad altri del proprio essere e/o sapere, avendo la disponibilità di offrire al proprio Mentee tempo, ascolto e indirizzi di orientamento, rispettando le esigenze e i tempi di acquisizione del Mentee.

Formazione Tutor/Affiancatori

Fornire ai discenti destinati ad assumere il ruolo di Tutor, l'occasione di sviluppare la conoscenza del processo di apprendimento, acquisire strumenti e metodologie miranti ad accrescere la capacità potenziale di affiancamento al fine di permettere il completamento del percorso di formazione dei discenti.

Formazione Docenti

La sessione formativa ha la durata di due giornate e prevede la definizione degli elementi chiave e del processo di Gestione dell'Aula, con analisi delle criticità e individuazione delle soluzioni, attraverso l'elaborazione di simulazioni tramite la metodologia del Role Play.

Formazione Reverse Mentoring

La formazione prevista sarà di una sola giornata d'aula e sarà centrata sugli obiettivi del percorso e sul ruolo atteso nel processo che si avvierà. La giornata sarà utilizzata anche per individuare le competenze digitali maggiormente richieste dagli over 55. Il percorso si concluderà con una giornata finale collettiva per la verifica dell'esperienza e la formalizzazione di un processo che potrà essere esteso e reso permanente nell'organizzazione.



BNL
GRUPPO BNP PARIBAS

La banca per un mondo che cambia

BNL Generation Senior

Iniziativa – Long Life Motivation Center 1/2

Dispositivo dedicato allo sviluppo della consapevolezza e della motivazione



Il laboratorio consentirà ai partecipanti di:

- ✓ costruire un bilancio di competenze capace di aumentare la **consapevolezza delle proprie risorse**, così da favorire una piena espressione di sé e del proprio potenziale;
- ✓ riconoscere i propri **punti di forza** e le proprie **aree di miglioramento**;
- ✓ comprendere i propri **“driver” motivazionali** per svilupparne rappresentazioni potenzianti e per scegliere attività coerenti da realizzare all'interno di un piano d'azione; attivare al meglio le **peculiarità eccellenze personali**, facendosi anche promotori verso l'organizzazione di concrete proposte di cambiamento;
- ✓ comprendere su cosa poter **“giocare”** il futuro professionale, dando spazio ai propri **desideri**, sviluppando **progettualità e pensiero positivo**.



BNL

GRUPPO BNP PARIBAS

La banca per un mondo che cambia

BNL Generation Senior

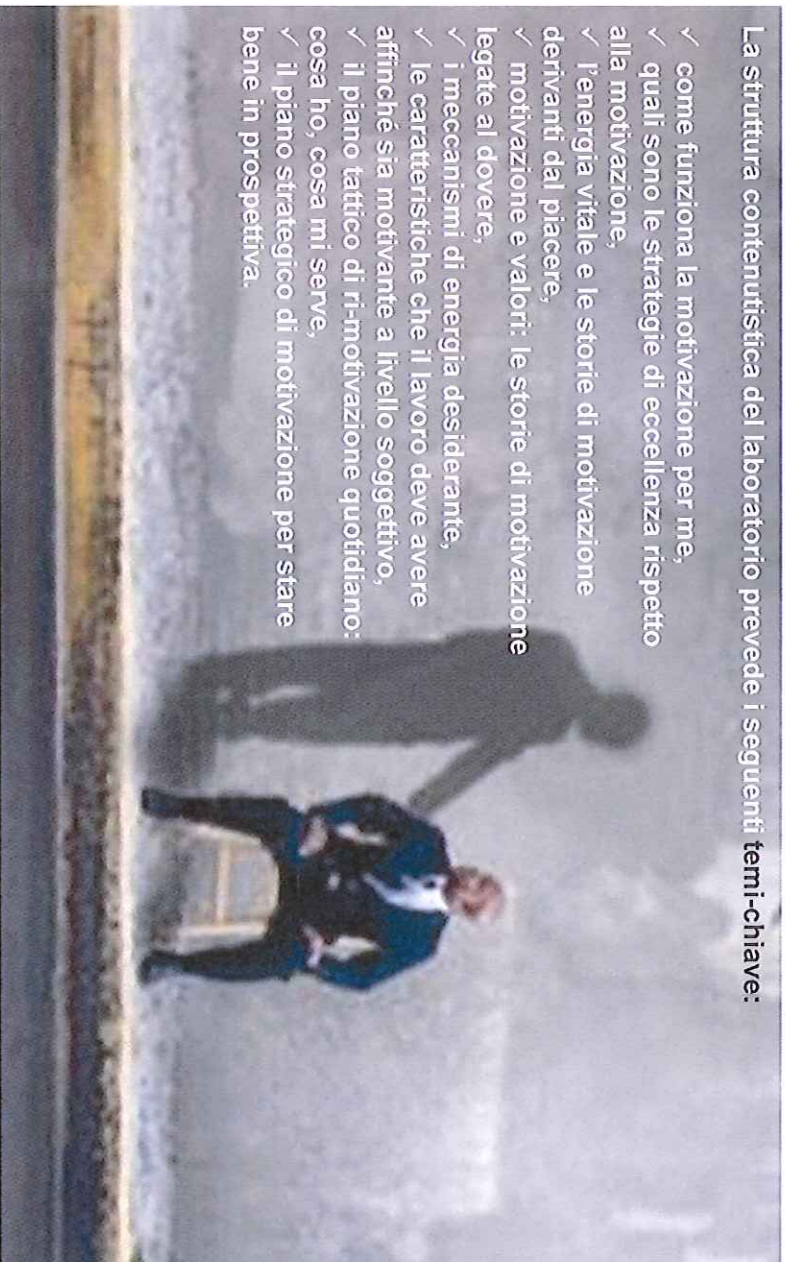
Iniziativa – Long Life Motivation Center 2/2

Il LLMC è progettato con due fasi di lavoro:

- un laboratorio della durata di 2 giornate full time;
- nel pomeriggio della seconda giornata è previsto un colloquio finale con i consulenti, e coinvolgerà 30 colleghi.

La struttura contenutistica del laboratorio prevede i seguenti temi-chiave:

- ✓ come funziona la motivazione per me,
- ✓ quali sono le strategie di eccellenza rispetto alla motivazione,
- ✓ l'energia vitale e le storie di motivazione derivanti dal piacere,
- ✓ motivazione e valori: le storie di motivazione legate al dovere,
- ✓ i meccanismi di energia desiderante,
- ✓ le caratteristiche che il lavoro deve avere affinché sia motivante a livello soggettivo,
- ✓ il piano tattico di ri-motivazione quotidiano: cosa ho, cosa mi serve,
- ✓ il piano strategico di motivazione per stare bene in prospettiva.



BNL
GRUPPO BNP PARIBAS

La banca per un mondo che cambia

Handwritten scribbles or marks in the bottom right corner.