

# risorse umane e nuove frontiere del retail.

---

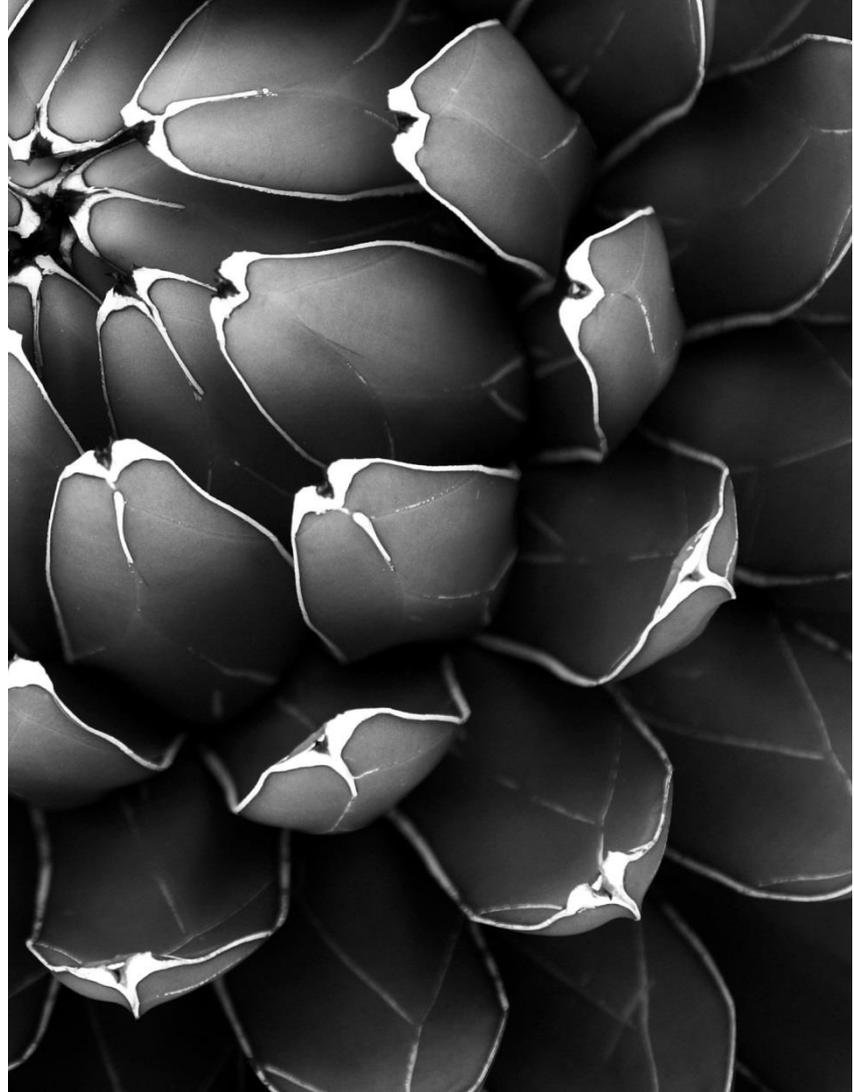
Daniele Fano

Randstad Research

Milano, Museo delle Scienze, 24 settembre 2021



randstad  
research



# agenda.

---

- Difficoltà di reperimento delle risorse umane nella ripresa post-covid, una questione da prendere sul serio
- Tante realtà diverse
- Lavorare sulle professioni e sulle loro relazioni in "costellazioni"

il 72% delle assunzioni previste per il trimestre corrente rientra nella categoria dei servizi  
e il trend è destinato a prolungarsi nel quinquennio 2021-2025.

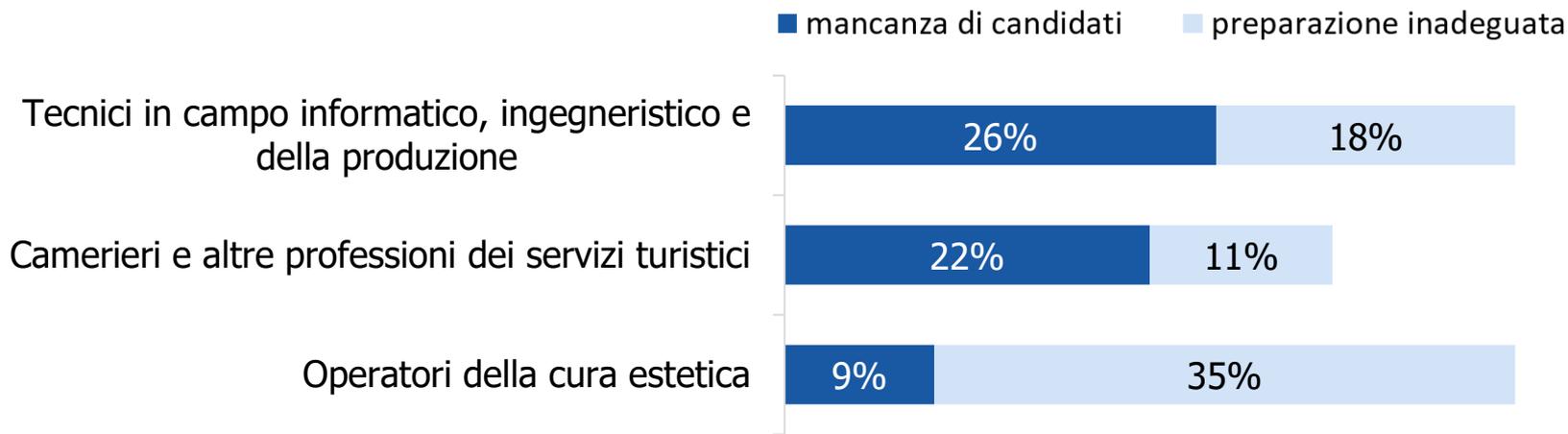
---

	Agosto-Ottobre 2021 (v.a)	Agosto-Ottobre 2021 (%)
Totale fabbisogno per il settore Servizi DI CUI:	878.480	
Servizi di alloggio e ristorazione, servizi turistici	276.140	31,4%
Commercio	148.300	16,9%

Fonte: elaborazione Randstad Research su dati Unioncamere - ANPAL, Sistema Informativo Excelsior, 2021.

---

# La difficoltà di reperimento è associata sia alla mancanza di candidati che alla preparazione inadeguata...



Fonte: elaborazione Randstad Research su dati Unioncamere - ANPAL, Sistema Informativo Excelsior, 2020.

# agenda.

---

- Difficoltà di reperimento delle risorse umane nella ripresa post-covid, una questione da prendere sul serio
- Tante realtà diverse
- Lavorare sulle professioni e sulle loro relazioni in "costellazioni"

# ma in quali contesti ci si scontra con la difficoltà di reperire risorse adeguate?

---

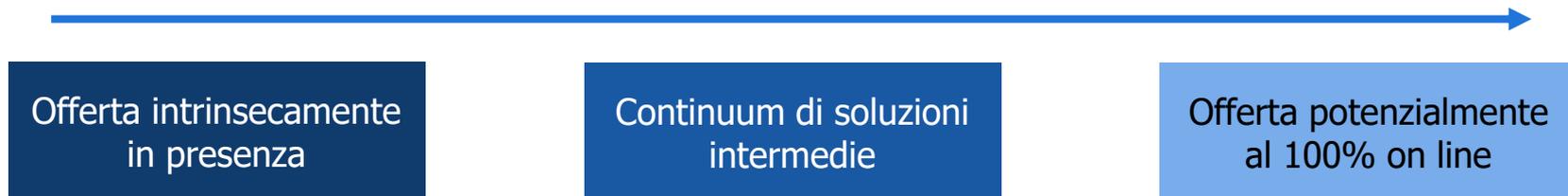
Contesti molto differenziati, ognuno dei quali ha esigenze proprie e specifiche.

un possibile quadro di riferimento

dall'offerta in presenza, al servizio online, alle realtà intermedie...

---

...alle combinazioni di queste soluzioni nell'ambito di una stessa azienda



un possibile quadro di riferimento

...differenziato anche per i diversi ruoli del B2B e del B2C nell'interazione con il digitale.

---



# decifrare la complessità...

---

È importante perchè la specificità è la vera chiave:

- Ogni realtà è **a sé**
- Le soluzioni non possono che essere **ad hoc**
- I servizi vanno **personalizzati**

# in comune: tre snodi per le risorse umane del retail.

---



Sintonizzarsi  
con il cliente



Decifrare la  
complessità



Anticipare i  
trend

# agenda.

---

- Difficoltà di reperimento delle risorse umane nella ripresa post-covid, una questione da prendere sul serio
- Tante realtà diverse in un settore attraversato dal cambiamento
- Lavorare sulle professioni e sulle loro relazioni in "costellazioni"

---

Come si riflettono queste differenze e le sfide comuni

- sulle risorse umane
- sul loro reclutamento
- sulla loro formazione?

# una professione è un insieme complesso di mansioni, conoscenze e competenze...



---

che interagiranno in specifiche **costellazioni**, le  
professioni del futuro

## PUNTO VENDITA LOCALE: RISTORAZIONE

### Professioni emergenti trasversali

**Designer di interni smart**

Promotore del made in Italy e della filiera corta

Addetto al delivery

Analista dell'impatto ambientale

### Professioni centrali

**Servizio al cliente**

**Cuochi premiati**

Imprenditore

Marketing manager

### Professioni specialistiche

Logistica dei rifiuti

**Supervisore della tracciabilità dei prodotti**

Marketing digitale

# PUNTO VENDITA LOCALE RETAIL



Addetto al delivery

Brand ambassador

## Professioni emergenti trasversali

Programmatore Unity (C#) per esperienze di realtà virtuale ed aumentata



**Influencer**

## Professioni centrali

**Commesso 5.0**



Designer di showroom

Imprenditore



Store manager



**UES (User Experience Specialist)**

## Professioni specialistiche

**Personal stylist**



Manager della logistica inversa

Gestore di piattaforme per il recupero e riciclo dei capi



Addetto al monitoraggio della customer satisfaction

## PUNTO VENDITA IBRIDO



Addetto al delivery

## Professioni emergenti trasversali

**Influencer**

Brand ambassador



Analista dell'impatto ambientale

## Professioni centrali

Designer di showroom

**UES (User Experience Specialist)**



Imprenditore



**Store manager 5.0**

## Professioni specialistiche

Manager della logistica inversa

**Specialisti dell'architettura di sistemi di engagement omnicanale**



Addetto al monitoraggio della customer satisfaction online



PUNTO VENDITA AL 100% ON LINE

## Professioni emergenti trasversali

Brand ambassador

Programmatore Unity (C#)  
per esperienze di realtà  
virtuale ed aumentata

Programmatore  
Golang

**Influencer**

## Professioni centrali

Imprenditore/ingegnere  
gestionale/coordinatore  
marketing

Addetto al servizio  
clienti 5.0

**UES (User Experience  
Specialist)**

**Addetto al delivery**

## Professioni specialistiche

Addetto alla blockchain

Specialisti dell'architettura di sistemi  
di engagement omnicanale

**Addetto al  
monitoraggio  
della customer  
satisfaction**

Gestore di piattaforme

# Professioni "ibride": in sintesi, serve magnetismo.

---

- Nuove conoscenze **specialistiche** e **trasversali**
- Capacità di **interazione**
- Maggiore **responsabilità**
- Capacità di **fare squadra**
- Forti **competenze relazionali**

# come fronteggiare la difficoltà di reperimento?

## La formazione è centrale.

---

- Academy aziendali
- Formazione continua: Fondo Nuove Competenze, GOL
- Formazione digitale
- ITS, lauree professionalizzanti, lauree triennali
- Razionalizzazione delle risorse, anche attraverso l'automazione, *l'internet of things*, l'intelligenza artificiale

