

**VERBALE DI ACCORDO del 20/01/2014**  
**(Accordo Quadro Fondimpresa, periodo 03/02/14-31/03/15)**

In data odierna si è riunita la Commissione Aziendale Paritetica per la formazione continua (di seguito definita anche la Commissione), costituita da Vodafone Omnitel B.V., che rappresenta Vodafone Omnitel B.V. per sé e per le sue controllate, e dai membri del Coordinamento Nazionale delle RSU di SLC CGIL, FISTEL CISL e UILCOM UIL.

Considerato che

- la Commissione ha riconfermato la fondamentale importanza di garantire lo sviluppo della capacità competitiva dell'azienda quale condizione essenziale per confrontarsi validamente sul mercato, in un quadro di crescente integrazione a livello globale,
- la Commissione attribuisce alla formazione continua e allo sviluppo delle competenze professionali delle persone un ruolo chiave per supportare l'adeguamento delle competenze dei lavoratori in linea con la strategia di sviluppo dell'impresa,
- la Commissione ritiene che la formazione in Vodafone Omnitel B.V. si articola, coerentemente con la finalità sopra delineata, attraverso consistenti azioni formative che hanno l'obiettivo di sviluppare: la persona intesa come fondamento e risorsa centrale per garantire la soddisfazione ultima del cliente; il gruppo, nel quale la persona opera, inteso come insieme di individui che collaborano per il raggiungimento dei comuni obiettivi di business; l'organizzazione intesa come struttura integrata di persone e risorse che permettono l'efficace funzionamento delle attività e l'azienda intesa come attore che affronta il mondo esterno ed i nuovi scenari competitivi,
- Fondimpresa è il Fondo Paritetico interprofessionale per la formazione continua cui Vodafone Omnitel B.V. aderisce finalizzato all'erogazione di interventi formativi rivolti ad operai, quadri ed impiegati
- la Commissione ha valutato positivamente la possibilità di promuovere azioni a favore della formazione continua attraverso il contributo previsto da Fondimpresa per la formazione aziendale
- la Commissione ha raccomandato l'utilizzo e l'introduzione degli strumenti professionali più utili e all'avanguardia nel settore per consentire la massima efficacia dei piani formativi;

considerata altresì

- l'opportunità di avviare piani formativi, ai sensi di quanto previsto dalle Linee Guida alla gestione e rendicontazione dei Piani Formativi Aziendali di Fondimpresa sull'utilizzo delle risorse per il finanziamento di suddette tipologie di piani, attraverso soluzioni in linea con l'evoluzione del business e coerenti con le esigenze di un mercato fortemente caratterizzato da servizi tempestivi, flessibili e tecnologicamente avanzati;

premessò infine che

- la Commissione si è riunita per analizzare ed approfondire i fabbisogni formativi più diffusi all'interno dell'azienda,
- dopo approfondita disamina, la Commissione ha individuato come aree di interesse principali per la realizzazione di iniziative formative, le aree afferenti a:
  - Sicurezza e innovazione organizzativa
  - Sviluppo organizzativo
  - Innovazione tecnologica
  - Competenze tecnico-professionali
  - Competenze gestionali e di processo
  - competenze relazionali (teamworking e competenze manageriali di figure Responsabili),
  - Comprensione delle variabili organizzative, lettura ed interpretazione del contesto di business
- le attività formative avranno come destinatari lavoratori dipendenti Vodafone Omnitel B.V. e sue controllate e appartenenti a diverse sedi aziendali con cui la Società è presente sul Territorio e rappresentate dal Coordinamento Nazionale Unitario che compone la Commissione;
- La Commissione e il Coordinamento Nazionale delle RSU svolgeranno una funzione di monitoraggio e di informazione del processo formativo, dalla rilevazione delle esigenze e dei fabbisogni alla chiusura delle attività.

Tutto ciò premezzo e considerato, la Commissione ha definito quanto segue:

- tutto quanto premezzo e considerato costituisce parte integrante della presente intesa,
- la Commissione, valutato quanto contenuto nel presente accordo, esprime parere favorevole alla presentazione di piani formativi, da realizzare tramite il conto formazione aziendale accantonato presso il fondo interprofessionale Fondimpresa,
- i corsi verranno individuati e realizzati nell'ambito dei piani formativi che saranno esaminati in sede di Commissione, sulla base dei fabbisogni più diffusi all'interno dell'azienda,
- gli interventi formativi saranno realizzati durante l'orario di lavoro,
- la Commissione provvederà al monitoraggio periodico della formazione erogata e delle diverse fasi progettuali,

A vertical column of approximately ten handwritten signatures in blue ink, located on the right margin of the document. The signatures vary in style and complexity, some appearing as simple initials or loops, while others are more elaborate.

A single handwritten signature in black ink, located at the bottom center of the page. It consists of a large, stylized letter 'P' with a loop at the top.

- la Commissione si incontrerà periodicamente, di norma ogni trimestre, al fine di valutare e promuovere eventuali ulteriori iniziative rese necessarie da sopraggiunti fabbisogni formativi.

Letto, confermato e sottoscritto.

La Commissione aziendale paritetica per la formazione continua.

**Per Vodafone Omnitel B.V. e sue controllate**

Gioacchino Piero Iaia

Vincenzo Di Martino

Federica De Falco

Manuela Mancino

Valentina Pirro'

Tania Marino

Rodolfo Clerico

*Gioacchino Iaia*  
*Vincenzo Di Martino*  
*Federica De Falco*  
*Manuela Mancino*  
*Valentina Pirro'*  
*Tania Marino*  
*Rodolfo Clerico*

**Per il Coordinamento Nazionale delle RSU**

Fabio Macchi

Gaetano Cristaldi

Stefania Palma

*Fabio Macchi*  
*Gaetano Cristaldi*  
*Stefania Palma*

per SLC - CGIL  
 per UILCOM - UIL  
 per FISTEL - CISL

## VERBALE DI ACCORDO del 20 Gennaio 2014

In data odierna si è riunita la Commissione Aziendale Paritetica per la Formazione Continua (di seguito definita anche la Commissione), costituita da Vodafone Omnitel B.V. nelle persone di Gioacchino Piero Iaia, Vincenzo Di Martino, Federica De Falco, Manuela Mancino, Valentina Pirro', Tania Marino e Rodolfo Clerico e dai componenti del Coordinamento Nazionale delle RSU di SLC CGIL, FISTEL CISL e UILCOM UIL, nelle persone di Gaetano Cristaldi, Fabio Macchi, Stefania Palma.

Premesso che

- in data odierna è stato sottoscritto un accordo quadro Fondimpresa per il periodo 03/02/2014 - 31/03/2015 per la presentazione - da parte di Vodafone Omnitel B.V. o Sue controllate - di piani formativi da realizzare tramite il conto formazione aziendale accantonato presso il Fondo Paritetico Interprofessionale per la Formazione Continua Fondimpresa (al quale Vodafone Omnitel B.V. aderisce)
- il verbale in oggetto disciplina obiettivi e contenuti di attività formative aventi come destinatari lavoratori della Vodafone Omnitel B.V.
- sulla base dell'Accordo Quadro citato - di cui il presente verbale acquisisce tutte le premesse e contenuti - la Commissione eserciterà i ruoli di indirizzo, supervisione e monitoraggio di piani formativi aventi come destinatari i lavoratori Vodafone Omnitel B.V. delle varie sedi con cui la Società è presente sul Territorio e attivati tramite le risorse accantonate presso il Conto Formazione di Fondimpresa; la Commissione eserciterà altresì una funzione di valutazione congiunta e di promozione di eventuali ulteriori iniziative, rese necessarie da sopraggiunti fabbisogni formativi; le attività di cui sopra si realizzeranno con una periodicità almeno trimestrale
- i piani di cui la Commissione intende approvare la presentazione a valere sul Conto Formazione accantonato presso Fondimpresa si articolano in interventi formativi che potranno essere realizzati a cavallo degli anni fiscali 2013/2014 (01/04/2013 - 31/03/2014) e 2014/2015 (01/04/2014 - 31/03/2015)

Tutto ciò premesso, la Commissione stabilisce quanto segue:



- le premesse costituiscono parte integrante della presente intesa
- si individuano le seguenti aree di competenza e capacità nell'ambito delle quali verranno realizzati i progetti elencati al punto successivo:
  - competenze tecniche e professionali
  - competenze relazionali e soft skills
  - capacità di lettura ed interpretazione delle variabili organizzative
  - capacità di lettura ed interpretazione del contesto di business, con particolare riferimento all'ambiente competitivo in cui opera Vodafone Omnitel B.V.
  - competenze relative alla sicurezza delle persona
  - innovazione organizzativa
- vengono approvati i seguenti piani formativi:
  - **ID 100650 - Design**
  - **ID 100651 - Customer Operations ed Enterprise**
  - **ID 100696 - La fibra ottica nella rete d'accesso**
  - **ID 100698 - Safety**

i cui obiettivi, destinatari, contenuti e metodologie didattiche sono indicati nel progetto allegato (all.1) che costituisce parte integrante della presente intesa

- Le attività formative in cui si articolano i piani citati saranno realizzate durante l'orario di lavoro
- I destinatari degli interventi dei piani sono lavoratori distribuiti sulle sedi afferenti le seguenti Regioni di Vodafone Omnitel B.V.:  
 Piemonte (Ivrea, Torino, San Mauro Torinese), Marche (Ancona), Puglia (Bari), Lombardia (Bergamo, Brescia, Milano, Parma), Emilia Romagna (Villanova di Castenaso e Corticella), Trentino Alto Adige (Bolzano, Trento), Sardegna (Cagliari e Selargius), Abruzzo (Chieti, Pescara), Sicilia (Catania, Palermo), Calabria (Catanzaro), Toscana (Campi Bisenzio, Pisa), Liguria (Genova), Campania (Nola, Pozzuoli, Salerno), Veneto (Padova, Verona), Lazio (Roma), Basilicata (Potenza) Friuli Venezia Giulia (Udine)
- Qualsiasi modifica inerente la progettazione e la realizzazione delle attività formative saranno discusse con la Commissione Paritetica al successivo incontro

- Le modifiche di cui al punto precedente rispetteranno sempre e comunque il periodo utile alla gestione dei piani formativi riportato nel formulario sottoscritto dal Legale Rappresentante
- La Commissione e il Coordinamento Nazionale delle RSU svolgeranno una funzione di monitoraggio e di informazioni del processo formativo e dei suoi esiti, dalla rilevazione delle esigenze e dei fabbisogni alla chiusura delle attività;
- Il coordinamento nazionale si impegna ad informare i rappresentanti sindacali unitari di ogni sede relativamente a ciascun intervento formativo intrapreso

Letto, confermato e sottoscritto.

La Commissione aziendale paritetica per la formazione continua

**Per Vodafone Omnitel B.V.**

Gioacchino Piero Iaia

Vincenzo Di Martino

Federica De Falco

Manuela Mancino

Valentina Pirro'

Tania Marino

Rodolfo Clerico

*Gioacchino Iaia*  
*Vincenzo Di Martino*  
*Federica De Falco*  
*Manuela Mancino*  
*Valentina Pirro'*  
*Tania Marino*  
*Rodolfo Clerico*

**Per il Coordinamento Nazionale delle RSU**

Fabio Macchi

Gaetano Cristaldi

Stefania Palma

*Fabio Macchi*  
*Gaetano Cristaldi*  
*Stefania Palma*

pu SLC - CGIL  
 pu UILCOM - UIL  
 pu FISTEL - CISL

**Titolo Piano: Design ID: 100650**

**Regioni Coinvolte:** Piemonte (Ivrea, Torino, San Mauro Torinese), Marche (Ancona), Puglia (Bari), Lombardia (Bergamo, Brescia, Milano, Parma), Emilia Romagna (Villanova di Castenaso e Corticella), Trentino Alto Adige (Bolzano, Trento), Sardegna (Cagliari e Selargius), Abruzzo (Chieti, Pescara), Sicilia (Catania, Palermo), Calabria (Catanzaro), Toscana (Campi Bisenzio, Pisa), Liguria (Genova), Campania (Nola, Pozzuoli, Salerno), Veneto (Padova, Verona), Lazio (Roma), Basilicata (Potenza) Friuli Venezia Giulia (Udine)

**Dettaglio Azioni Formative**

**Azione Formativa: "Percorso di aggiornamento Giovani"**

Il percorso è finalizzato all'approfondimento delle tematiche chiave inerenti le sfide organizzative e di mercato che le imprese sono chiamate ad affrontare.

Il percorso permette ai partecipanti l'approfondimento degli impatti dei nuovi paradigmi digitali sulle organizzazioni, le persone e i consumatori e promuove nelle persone la costruzione di un proprio percorso di leadership sia in termini di auto responsabilizzazione individuale sia in termini di incisività realizzativa e di capacità di gestione del cambiamento.

**Learning Outcomes and Benefits**

Capacità di lettura degli scenari odierni e degli impatti dei cambiamenti e dei nuovi paradigmi digitali su, organizzazioni, persone., mercati, consumatori (soprattutto in termini di strategie di MKTG)

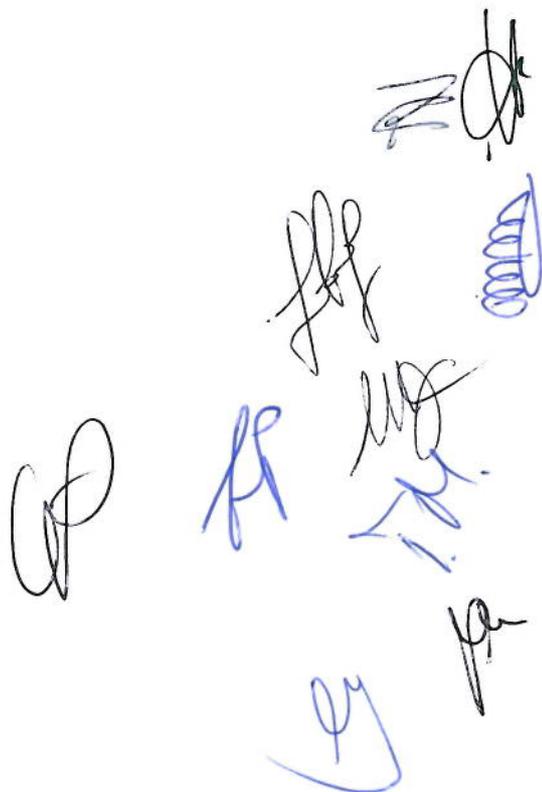
Acquisizione delle tecniche più efficaci per identificare, comprendere e soprattutto colmare i "vuoti" di Leadership a livello individuale e del proprio team di riferimento in modo da incidere positivamente in termini di crescita, sviluppo e performance dell'intera organizzazione.

**Descrizione/Contenuti:**

- Leadership
- Marketing
- Contesto socio economico: approfondimenti

**Modalità:**workshop esterni

**Durata:** 30h





**Titolo Azione Formativa: "Vodafone Way of Selling (Large)"**

**Learning Outcomes and Benefits**

Il corso ha l'obiettivo di aumentare le capacità di pianificazione del commerciale. Passando attraverso le fasi della vendita, spiega le azioni da compiere e l'importanza di avere un metodo di vendita. Il corso, progettato con Vodafone Global, sarà erogato in 18 Paesi Vodafone.

**Descrizione/Contenuti**

Incremento delle capacità di pianificazione e di azione della forza di vendita

**Modalità:**Aula

**Durata:** 16 h

**Destinatari:**figure commerciali (KAM + CRD e AM)

**Titolo Azione Formativa: Train the Trainer Vodafone Way of Selling**

**Descrizione/Contenuti**

Professionalizzare i formatori affinché siano in grado di accompagnare i commerciali nell'applicazione del nuovo metodo di vendita in modo continuativo e strutturato.

**Learning Outcomes and Benefits**

Il corso ha l'obiettivo di insegnare il metodo Vodafone Way of Selling ai formatori Business di Vodafone, in modo da supportare con efficacia i commerciali nelle attività di pianificazione e vendita. Passando attraverso le fasi della vendita, spiega le azioni da compiere e l'importanza di avere un METODO di vendita.

**Modalità:** aula

**Durata:**16h

**Destinatari:**formatori Vodafone Business

**Titolo Azione Formativa: Pit stop (CRD)**

**Learning Outcomes and Benefits:**

Rendere i manager di vendita in grado di accompagnare la propria squadra nell'applicazione del metodo in modo continuativo e strutturato al fine di raggiungere obiettivi di business.

**Descrizione/Contenuti**

L'aula virtuale ha l'obiettivo di guidare i manager di vendita nel coaching di Vodafone Way of Selling, ovvero il metodo di vendita stabilito per Vodafone.

**Modalità:** virtualclassroom

**Durata:** 4h

**Destinatari:** manager di vendita (Area manager e CRD)

## **Titolo Piano: La fibra ottica nella rete d'accessoID: 100696**

**Regioni Coinvolte:** Piemonte (Ivrea, Torino, San Mauro Torinese), Marche (Ancona), Puglia (Bari), Lombardia (Bergamo, Brescia, Milano, Parma), Emilia Romagna (Villanova di Castenaso e Corticella), Trentino Alto Adige (Bolzano, Trento), Sardegna (Cagliari e Selargius), Abruzzo (Chieti, Pescara), Sicilia (Catania, Palermo), Calabria (Catanzaro), Toscana (Campi Bisenzio, Pisa), Liguria (Genova), Campania (Nola, Pozzuoli, Salerno), Veneto (Padova, Verona), Lazio (Roma), Basilicata (Potenza) Friuli Venezia Giulia (Udine)

### **Dettaglio Azioni Formative**

#### **Azione Formativa: "Fibra in rete d'accesso: giunzione e realizzazione impianti"**

##### **Learning Outcomes and Benefits**

Garantire ai partecipanti le conoscenze necessarie a verificare la corretta esecuzione delle giunzioni di fibra ottica

##### **Contenuti**

- Giunzione e terminazione di fibre ottiche e cavi
- Cavi per gli impianti della rete di accesso
- Realizzazione degli impianti in fibra per la rete di accesso

**Modalità:** aula corsi (in presenza)

**Destinatari:** Responsabili accettazione impianti di fibra ottica

**Durata:** 1 giorno (8h)

#### **Azione Formativa: "Fibra in rete d'accesso: Misure di collaudo"**

##### **Learning Outcomes and Benefits**

Garantire ai partecipanti le conoscenze necessarie per quanto riguarda le misure di collaudo e di qualità della fibra ottica in accettazione

##### **Contenuti**

- Strumenti e misure di attenuazione e dispersione
- OLTS e OTDR: principi di funzionamento e caratteristiche generali
- Interpretazione delle tracce
- Zona morta, Recovery Time, dinamica, misure ottiche, attenuazione di inserzione
- Misure eseguibili con OTDR

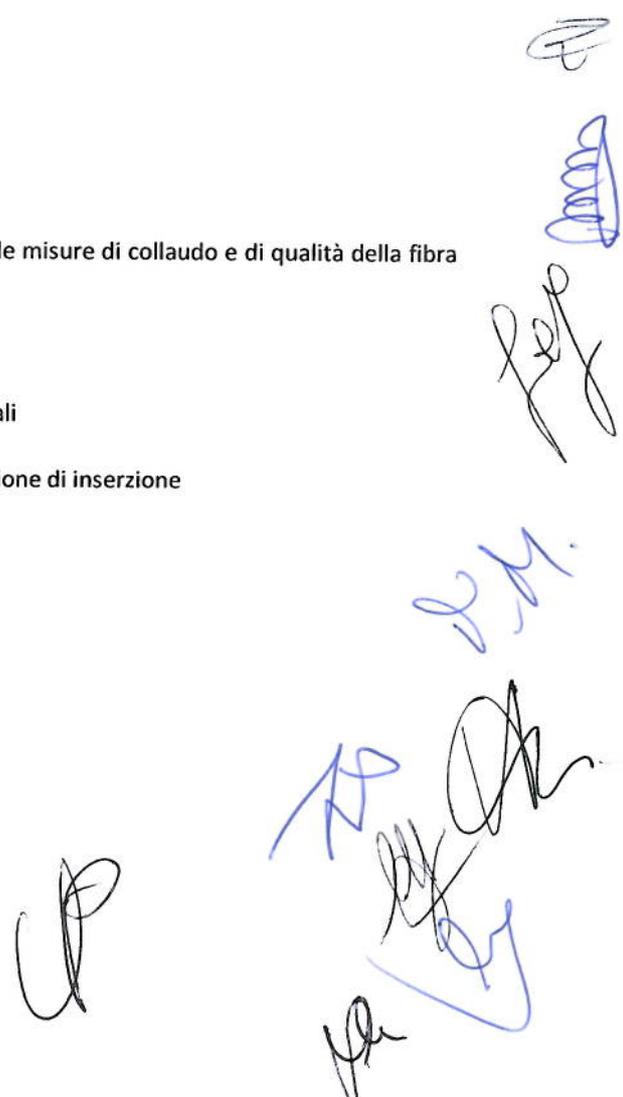
**Modalità:** Aula (in presenza )

**Destinatari:** Responsabili accettazione impianti di fibra ottica

**Durata:** 1 giorno (8h)

#### **Intervento: "La gestione delle realizzazioni di rete di accesso"**

##### **Learning Outcomes and Benefits**

The right side of the page contains several handwritten signatures in blue ink. At the top right, there is a small signature. Below it is a larger, more stylized signature. Further down is another signature, and at the bottom right, there is a large, complex signature that appears to be a signature with a flourish. There are also some other smaller marks and scribbles.

Garantire ai responsabili di accettazione la conoscenza delle criticità operative e contrattuali che possono nascere durante l'installazione di una rete di accesso in fibra ottica .

**Contenuti**

- Aspetti generali della gestione legate alle condizioni contrattuali
- Definizione del Piano Operativo
- Gestione del Piano Operativo
- Aspetti critici delle realizzazioni di reti di accesso in fibra da considerare.

**Modalità:** Aula (in presenza)

**Destinatari:** Responsabili accettazione impianti di fibra ottica

**Durata:** 1 giorno (8h)

**Titolo Piano: SafetyID: 100696**

**Regioni Coinvolte:** Piemonte (Ivrea, Torino, San Mauro Torinese), Marche (Ancona), Puglia (Bari), Lombardia (Bergamo, Brescia, Milano, Parma), Emilia Romagna (Villanova di Castenaso e Corticella), Trentino Alto Adige (Bolzano, Trento), Sardegna (Cagliari e Selargius), Abruzzo (Chieti, Pescara), Sicilia (Catania, Palermo), Calabria (Catanzaro), Toscana (Campi Bisenzio, Pisa), Liguria (Genova), Campania (Nola, Pozzuoli, Salerno), Veneto (Padova, Verona), Lazio (Roma), Basilicata (Potenza) Friuli Venezia Giulia (Udine)

**Dettaglio Azioni Formative**

**Titolo Azione Formativa: Laboratorio sull'utilizzo corretto della voce e sui principi di igiene vocale**

**Learning Outcomes and Benefits**

Supportare REP che accusano problemi e patologie in atto correlate all'utilizzo della voce, fornendo loro i principali principi di igiene vocale e i comportamenti corretti nell'utilizzo della voce.

Attraverso il miglioramento dell'uso della voce si vuole quindi favorire, oltre al benessere nel contesto aziendale, anche il benessere personale.

I nuovi laboratori, dal taglio pratico e concreto, saranno strutturati su due livelli: logopedico e psicologico.

**Descrizione/Contenuti**

Il laboratorio è incentrato sulle tematiche di utilizzo corretto della voce e sui principi di igiene vocale per gli operatori di call center.

Il corso sarà articolato in tre parti:

- Osservazione individuale del soggetto coinvolto nel corso durante lo svolgimento della sua attività operativa "in cuffia" al fine di dare un taglio individualizzato al corso, approfondendo i contenuti in maniera mirata su ogni singola persona.
- In aula, effettuazione di esercizi logopedici e psicologici, fronteggiamento dell'ansia nelle telefonate complesse con il cliente, comunicazione assertiva e tecniche di rilassamento
- Re-affiancamento on the job, di nuovo in position, al fine di mettere in pratica quanto appreso e osservato durante la fase di aula.

**Modalità:** Aula e affiancamento

**Destinatari:** tutti gli operatori di call center con prescrizioni o inidoneità correlate all'utilizzo della voce ma anche , in ottica di prevenzione della salute e promozione del benessere, per i REP che possono presentare lievi disturbi della voce (pur senza avere prescrizione da sorveglianza sanitaria) o riscontrare affaticamento vocale al termine della propria giornata lavorativa.

**Durata:** 8 ore