

CARTA DEI SERVIZI

GRUPPO VOLA S.r.l. nasce dall'incontro di due Società per offrire a ciascuno dei nostri Clienti maggiori servizi a due aree perfettamente complementari fra loro, la Selezione del personale qualificato e la Formazione:

- **STUDIO ZANUSSO S.r.l.** che dal 2000 opera con l'obiettivo di incrementare il benessere nella vita professionale dei nostri clienti, Aziende o Persone Fisiche che siano, lavorando con etica, trasparenza e professionalità.

Gli ambiti sono quelli della Ricerca & Selezione, della Ricerca diretta (Head Hunting) e dell'Outplacement di Dirigenti, Quadri e Impiegati, con Autorizzazioni Ministeriali definitive; inoltre si occupa di Consulenza Organizzativa e di Formazione, rivolgendosi a Società Piccole Medie e Grandi dell'Industria del Commercio e dei Servizi, prevalentemente nella Regione Veneto.

Parallelamente abbiamo cominciato ad operare anche con le Persone Fisiche, per dare risposte alle esigenze espresse, proponendo percorsi formativi e consulenze personalizzate di vario genere. In tal senso abbiamo conseguito l'Accreditamento Regionale Provvisorio ai Servizi per il Lavoro.

- **FORMA S.r.l.**, Società specializzata nella Formazione e nel Team & Personal Coaching, dal 1984 è riferimento nel Nord-Est per la costruzione e la crescita di gruppi di lavoro che funzionino e per i ruoli guida all'interno delle organizzazioni.

SERVIZI ALLE AZIENDE

Head Hunting e Selezione di Personale Qualificato:

Svolgiamo attività di Ricerca e Selezione di Personale qualificato in parallelo alla Ricerca Diretta (Head Hunting), personalizzando la metodologia standard in funzione delle specifiche richieste aziendali. Da un'accurata Analisi dell'Organizzazione, allo studio della Posizione ricercata, alle varie attività di Selezione e Presentazione dei candidati idonei, arrivando ad accompagnare l'Azienda nell'inserimento, raccogliendo feedback periodici, sia dell'Azienda sia del candidato assunto. Per noi anche il candidato rappresenta una risorsa preziosa. Tutti i Curricula vengono registrati e mantenuti aggiornati nel nostro archivio informatizzato. La privacy del candidato è tutelata in ogni fase del processo di selezione, garantendo riservatezza ed anonimato. Nella gestione di tutte le relazioni, etica e trasparenza rappresentano per noi presupposti fondamentali.

COACHING • FORMAZIONE • SELEZIONE

Consulenza Organizzativa:

Mettiamo a disposizione le nostre competenze, consolidate grazie ai diversi progetti sviluppati presso le aziende del nostro territorio. Tale esperienza ci permette di dare supporto alle Aziende per le seguenti attività: analisi dell'Organizzazione e delle relative Posizioni di Lavoro, definizione delle Mansioni e delle Responsabilità del ruolo, mappatura delle Competenze, definizione delle Politiche Retributive, definizione dei Piani di Carriera, sviluppo ed implementazione dei Sistemi Premianti e definizioni degli Indici di Risultato, analisi del Clima aziendale, impostazione Organigrammi e Mansionari, organizzazione Struttura aziendale, riorganizzazione aziendale.

Politiche retributive:

Partendo dall'analisi dello stato di fatto esistente, vengono ridefiniti i livelli retributivi e di inquadramento (Salary Review), implementando e sviluppando Sistemi Premianti (MBO Premi di Risultato) con i relativi indici di risultato (KPI).

SERVIZI ALLE AZIENDE E ALLE PERSONE FISICHE

Test di valutazione:

All'interno della nostra struttura operano psicologi abilitati e professionisti accreditati alla somministrazione di test e strumenti di valutazione del potenziale, della motivazione, delle competenze e del ruolo. La scelta degli strumenti da utilizzare viene effettuata in funzione delle diverse esigenze aziendali o della singola persona.

Bilancio di Competenze e Orientamento:

Gli interventi di Analisi delle Competenze e di Orientamento Professionale sono rivolti alle singole persone e ai team aziendali: effettuiamo l'analisi e la valutazione delle competenze possedute, chiarendo valori e motivazioni, aree di potenzialità e di sviluppo, con lo scopo di individuare il miglior posizionamento in azienda e sul mercato del lavoro. Per i privati abbiamo pensato a diverse tipologie di Consulenza, per rispondere ai bisogni di Orientamento che abbiamo riscontrato.

Formazione:

Progettiamo e proponiamo corsi di formazione costruiti ad hoc in funzione delle specifiche esigenze Aziendali, trattando diversi temi rivolti all'Organizzazione ed alle Risorse Umane a 360°. Ci rivolgiamo anche ai Privati con Laboratori su tematiche diverse, che vedono le persone coinvolte in situazioni formative di piccolo gruppo, che alternano metodologie d'aula frontali a metodi attivi.

COACHING • FORMAZIONE • SELEZIONE

GRUPPO VOLA S.r.l. - Via C. Colombo, 94 - 36061 Bassano del Grappa (VI) - **C. F. e P. IVA IT02867670248**
Autorizzazioni Ministeriali: Ricerca e selezione e Outplacement - Accreditamento Regione Veneto: Servizi al Lavoro
Cap. Soc. € 50.000 i.v. - R.E.A. VI 280636 - Reg. Imp. 53364/2000 Tribunale di Bassano D/G. (VI)
Tel. 0424 382418 – www.gruppovola.it - info@gruppovola.it

Coaching:

Svolgiamo attività di Coaching rivolto alle diverse figure professionali, dando supporto e orientamento verso l'individuazione ed il raggiungimento degli obiettivi personali e professionali desiderati. Forniamo gli strumenti per lo sviluppo di piani di carriera, ottimizzando le competenze della persona, per raggiungere una performance efficace e competitiva all'interno dell'azienda. A tale scopo personalizziamo i progetti in funzione delle specifiche esigenze del singolo.

STRUTTURE

Normalmente operiamo sia presso la nostra sede, sia presso le sedi dei Clienti in funzione dei Servizi richiesti.

DIRITTI E DOVERI

Chi si rivolge a GRUPPO VOLA S.r.l. ha il diritto di ricevere dalla Società le prestazioni nei tempi e nei modi previsti dalla presente Carta dei servizi e/o dalle normative che regolano, ora o in futuro, la disciplina degli stessi. L'utente ha il dovere di rispettare quanto previsto dalle normative di riferimento e si impegna ad essere soggetto proattivo dei servizi proposti, che necessitano, per il loro successo, della volontà di collaborazione e della condivisione.

PROCEDURE DI RECLAMO

Nel caso in cui gli utenti abbiano la necessità di evidenziare insoddisfazioni sui servizi erogati dalla Società, potranno essere presentati reclami utilizzando il modulo presente nel sito internet.

La Società si impegna a fornire un primo riscontro al reclamo entro la prima settimana successiva dall'inoltro. GRUPPO VOLA S.r.l. gestirà i reclami secondo la seguente procedura:

a) Ricevimento del reclamo

Al ricevimento, il reclamo viene trasmesso al Responsabile dei Servizi al Lavoro;

COACHING • FORMAZIONE • SELEZIONE

b) Valutazione e accettazione del reclamo

Il Responsabile dei Servizi al Lavoro provvede a valutare se il reclamo sia significativo e rispetti le condizioni anche formali di completezza che lo rendano idoneo al trattamento. In caso affermativo, provvede ad accettare il reclamo e segnala la presenza del reclamo agli altri operatori coinvolti nell'erogazione del servizio contestato;

c) Trattamento del reclamo

Il trattamento del reclamo viene svolto secondo le seguenti fasi:

- Verifica della fondatezza del reclamo, con il coinvolgimento di tutte le funzioni che hanno partecipato all'erogazione del servizio;
- In caso di reclamo fondato, individuazione di azione correttiva;
- Comunicazione della eventuale azione correttiva all'utente;
- In caso di mancata accettazione da parte dell'utente, formulazione di una nuova azione correttiva. Qualora nessuna azione correttiva proposta venga accettata dal cliente, il Responsabile Servizi al Lavoro assume la determinazione definitiva sulla vertenza (chiusura del reclamo/formulazione di un'ultima azione correttiva), sottoponendo la soluzione al CdA;
- In caso di accettazione da parte dell'utente, il Responsabile Servizi al Lavoro, con il coinvolgimento delle opportune risorse interne, cura l'attuazione dell'azione correttiva e ne verifica l'efficacia in riferimento al conseguimento della piena soddisfazione dell'Utente.

d) Registrazione e archiviazione

La documentazione relativa al reclamo dell'utente è archiviata a cura del Responsabile Servizi al Lavoro e conservata per 10 anni.

VERIFICA PERIODICA DI QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI

Il monitoraggio della qualità dei servizi è garantito dalle procedure interne che:

- predefiniscono le funzioni responsabili dei vari processi nell'erogazione del servizio e la valutazione periodica delle risorse umane coinvolte nella loro erogazione;
- monitorano l'efficacia dei servizi erogati nel raggiungere le finalità e gli obiettivi previsti dalla Società e nel soddisfare gli interessi dell'utenza.

I risultati e le evidenze delle suddette attività di monitoraggio sono valutate dal Responsabile del Servizio e condivise al più alto livello organizzativo (Consiglio di Amministrazione).

COACHING • FORMAZIONE • SELEZIONE

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Per l'erogazione dei propri servizi, GRUPPO VOLA S.r.l. tratta i dati personali in conformità alle disposizioni del Regolamento UE 679/2016 e del d.lgs. 196/2003 e ss.mm.ii.

In particolare, i dati degli utenti in tutte le fasi dell'erogazione del servizio sono trattati rispettando tutti i principi della normativa, ovvero in modo lecito, corretto, trasparente, esatto e per finalità determinate, esplicite e legittime. GRUPPO VOLA S.r.l., quale titolare del trattamento, fornisce sempre una completa e adeguata informativa all'interessato.

**RESPONSABILE UNITA' ORGANIZZATIVA
ZANUSSO FRANCESCO**

LA SEDE

GRUPPO VOLA S.r.l.

Via C. COLOMBO, 94 – 360061 BASSANO DEL GRAPPA (VI)

Tel: 0424/382418 - Fax: 0424/392399

info@gruppovola.it - www.gruppovola.it

Orario di apertura:

Venerdì 9.00 – 12.00 o su appuntamento.

Rif. Accreditamento Regionale ai servizi per il lavoro Decreto n. 512/2013 Cod. L186

COACHING • FORMAZIONE • SELEZIONE

GRUPPO VOLA S.r.l. - Via C. Colombo, 94 - 36061 Bassano del Grappa (VI) - **C. F. e P. IVA IT02867670248**

Autorizzazioni Ministeriali: Ricerca e selezione e Outplacement - Accreditamento Regione Veneto: Servizi al Lavoro

Cap. Soc. € 50.000 i.v. - R.E.A. VI 280636 - Reg. Imp. 53364/2000 Tribunale di Bassano D/G. (VI)

Tel. 0424 382418 – www.gruppovola.it - info@gruppovola.it