SCHEDA 8 -

MARKETING

Il servizio di marketing si pone l'obiettivo di avvicinare i Centri per l'Impiego al mondo dei datori di lavoro avviando un processo di fidelizzazione dell'impresa "cliente" verso i servizi offerti al fine di incrementare la capacità di incontro tra i reali fabbisogni professionali, espressi e latenti, delle aziende e le caratteristiche dei candidati in cerca di un impiego.

Obiettivi

Gli obiettivi del marketing sono:

- **promuovere e presentare** alle aziende i servizi erogati dai CpI;
- **individuare**, attraverso l'identificazione e l'analisi dei bisogni aziendali, le opportunità di lavoro espresse dal sistema produttivo locale incrementando, nel medio termine, il numero di vacancies gestite dai CpI;
- **erogare** alle aziende un servizio personalizzato tale da instaurare una comunicazione costante e bilaterale;
- **fidelizzare** le imprese ai servizi dei CpI;
- **sviluppare** sinergie istituzionali e operative con attori regionali/locali (associazioni di categoria, associazioni professionali, consulenti del lavoro, Suap, RT-Iniziative per attrazione investimenti).

Programmazione, gestione e realizzazione attività di marketing- LIVELLO REGIONALE

Il Settore Regionale Lavoro, anche attraverso le professionalità e i servizi inseriti nell'ambito della Gara Unica, avrà il compito di presidiare le seguenti attività/prodotti per tutti i Centri per l'Impiego:

- **Realizzazione e aggiornamento schede incentivi nazionali-regionali sulle materie del lavoro** a supporto dell'attività degli operatori di marketing: queste informazioni saranno accessibili anche tramite l'attività del Numero verde.
- **Promozione della newsletter dei servizi alle imprese.** La Regione Toscana **realizza la newsletter servizi alle imprese**, di norma a cadenza mensile, per agevolare l'accesso delle imprese a informazioni utili su servizi, opportunità, incentivi e agevolazioni nazionali e regionali, nonché aggiornamenti normativi, eventi, iniziative e incontri formativi presso i Centri per l'Impiego. La diffusione della newsletter avviene attraverso la promozione:

1. diretta: gli operatori del CpI durante visite - contatti telefonici - eventi ecc. invitano le imprese e/o i loro intermediari ad iscriversi alla NL;
2. indiretta: inserendo l'invito ad iscriversi alla NL nei materiali promozionali, nella sezione dedicata alle aziende del portale Toscana Lavoro, in calce alla firma della propria casella mail ecc.

- **Progettazione e produzione di:**
  1. **materiale informativo e promozionale per le imprese: dépliant** con recapiti/orari/sedi, illustrazione dei servizi offerti, infografiche sui vari servizi ecc.
  2. **immagine grafica coordinata** per tutti i CpI al fine di aumentare la riconoscibilità dei servizi ai cittadini, alle imprese e anche ad altri attori rilevanti nei singoli territori: consulenti, associazioni di categoria, istituti di formazione/scuole ecc. E' opportuno utilizzare strumenti di comunicazione (dépliant, materiali di presentazione, carta intestata, biglietti da visita, segnaletica esterna e interna, totem, vele, gadget ecc.) condivisi e omogenei, nel rispetto dell'immagine coordinata della Regione.

- **Programmazione, gestione e realizzazione eventi** a livello regionale secondo le indicazioni fornite dalle Direzioni.
- **Supporto tecnico** nella individuazione, predisposizione, monitoraggio e revisione di strumenti e/o indicatori per la rilevazione degli obiettivi di marketing secondo le indicazioni fornite dalle Direzioni.
- **Supporto/consulenza ai territori** per creazione di query-tipo per monitorare le azioni di marketing, estrapolare le aziende che scelgono il servizio offerte di lavoro a contatto diretto su Toscana Lavoro, ecc.

Programmazione, gestione e realizzazione attività di marketing
LIVELLO TERRITORIALE

A livello territoriale gli operatori di marketing svolgeranno le seguenti attività, per i territori competenti:

a) Contatti per intercettazione nuove imprese
b) Eventi territoriali
c) Rafforzamento dei rapporti con i servizi alle imprese del territorio

a) Contatti per intercettazione nuove imprese

a.1 - Fase preparatoria per contatti telefonici e/o visite

aziendali Estrapolazione periodica, di norma trimestrale

(Unilav, Unisomm), o mensile (Cessazioni), da IDOLARTI di:

1. query avviamenti da UNILAV e UNISOMM;
2. query cessazioni per dimissioni, risoluzione consensuale, mancato superamento del periodo di prova di lavoratori assunti con contratto a tempo indeterminato/determinato (per il tempo determinato in base alla durata del rapporto di lavoro) e/o pensionamenti. I campi estrapolati saranno: ragione sociale azienda (per UNISOMM quello dell'azienda utilizzatrice), settore ATECO, ccnl, indirizzo azienda, telefono, email, descrizione della qualifica, data inizio e fine rapporto;
3. elenco aziende registrate al Portale Toscana Lavoro che hanno scelto la funzione di pubblicazione offerta "Contatto diretto" (epurato delle offerte pubblicate dalle APL e/o altri soggetti autorizzati all'intermediazione).

Al fine di fornire strumenti condivisi e mirati si ipotizza che, in collaborazione con il Settore Lavoro, siano individuati criteri di massima e predisposte query-tipo che potranno essere modificate in base alle specifiche esigenze territoriali.

La pianificazione periodica delle aziende da contattare sarà oggetto di valutazione con il/la Titolare di incarico di Elevata Qualificazione - Marketing e Servizi alle Imprese e/o con i Responsabili dei Centri per l'Impiego.

Analisi e studio del file estrapolato. L'operatore di marketing predisporrà un elenco delle aziende da contattare sulla base dei dati ricavati dalle query, prendendo in esame anche le aziende che hanno già usufruito di almeno un servizio del CpI. Si potrà procedere anche a disaggregare le imprese in base al settore di attività. Quando il numero di imprese selezionato sarà rilevante, si dovranno individuare delle priorità, concentrandosi ad esempio sulle imprese non clienti, sui settori più dinamici, sulle imprese medio-grandi ecc.

Acquisire in back-office informazioni preliminari sulle aziende prima del contatto telefonico, attraverso varie fonti:

- ✔ IDOLARTI: verificare se l'impresa ha precedentemente utilizzato il portale Toscana Lavoro, movimenti assunzioni/cessazioni negli ultimi 12/24 mesi, consulente che cura le C.O. ecc;
- ✔ sito internet aziendale e profili social;
- ✔ motori di ricerca;
- ✔ contatti Consulenti Lavoro/commercialisti;
- ✔ banche dati istituzionali.

Compilazione della prima pagina della scheda marketing (all.1 scheda marketing aziende)**; l<u>e informazioni contenute nella scheda saranno riportate in IDOLARTI</u>**

a. 2 Contatto con le imprese

Contattare telefonicamente le aziende selezionate per informarle in merito ai servizi offerti alle imprese dal CpI e per raggiungere i seguenti obiettivi:

- ✔ obiettivo massimo: ottenere un appuntamento telefonico/visita per far conoscere il servizio e effettuare la rilevazione dei fabbisogni professionali (compilando i dati restanti della scheda di marketing);
- ✔ obiettivo minimo: essere autorizzati ad inviare eventuali materiali (depliant, scheda incentivi ecc.) e a ricontattare l'azienda in un momento successivo in base alle disponibilità, promuovere la newsletter.

A seguito del contatto di marketing, l'operatore, invierà una mail di riepilogo dei servizi illustrati; o di conferma dell'appuntamento in presenza o in video conferenza; o di promozione del contatto successivo (nel caso in cui non sia stato possibile avviare l'interlocuzione). A tal fine si predispone una traccia di mail e fac-simile mail di ringraziamento (a titolo di esempio vedi all. 2)

a.3 Incontri con le aziende:

- una traccia di mail e fac-simile mail di ringraziamento (a titolo di esempio vedi all. 2);
- **visita aziendale: i**l consulente di marketing incontrerà l'azienda in presenza o a distanza per promuovere il servizio, conoscere l'impresa, rilevarne i fabbisogni e fornire informazioni su incentivi, progetti ecc.
- **contatto post visita:** è necessario che il contatto post visita, preferibilmente via email, sia fatto celermente da chi segue l'azienda per ringraziare del tempo dedicato e/o per fornire gli eventuali altri riferimenti degli operatori che prenderanno in carico l'azienda in base al fabbisogno rilevato.

Compilazione della seconda pagina della **scheda marketing** (all.1)**.**

Le informazioni contenute nella scheda saranno riportate in IDOLARTI

a.4 Azioni successive

Recall aziende. L'operatore periodicamente pianifica e realizza un recall con le aziende considerate "dinamiche" o significative al fine di "fidelizzare" e rafforzare il rapporto con le imprese; tale attività dovrà essere anche finalizzata a rilevare gli esiti in termini di soddisfazione del servizio ricevuto e rispetto all'attività di marketing realizzata.

b) Eventi territoriali

L'attività di marketing potrà prevedere anche la programmazione, pianificazione e realizzazione di iniziative territoriali con le aziende (Recruiting Day), ma anche con le associazioni datoriali e professionali di categoria, consulenti del lavoro, con l'obiettivo di presentare e promuovere i servizi erogati dai CpI, oppure eventi di incontro tra le persone in cerca di un impiego e il Cpi per promuovere le candidature e la conoscenza delle opportunità per particolari settori o profili disponibili (Open Day).

c) Rafforzamento dei rapporti con i servizi alle imprese del territorio

L'attività di promozione dei servizi alle imprese dovrebbe prevedere anche il rafforzamento dei rapporti con i soggetti pubblici e privati che sono a contatto con le aziende.

Soggetti da contattare:

- ✔ i Comuni: in particolare con Sindaco/Assessore al lavoro esempio per stabilire accordi di collaborazione con l'ufficio tecnico del comune e segnalare le richieste di nuove costruzioni o ristrutturazioni aziendali, realizzare eventi o avere il patrocinio;
- ✔ Camera di Commercio;
- ✔ Ordini professionali;
- ✔ Fondazioni, associazioni rappresentative delle imprese, poli di eccellenza, ecc.

La pianificazione dei servizi da contattare e le modalità di contatto saranno oggetto di valutazione con i/le Dirigenti e Titolare di incarico di Elevata Qualificazione - Marketing e Servizi alla Imprese.

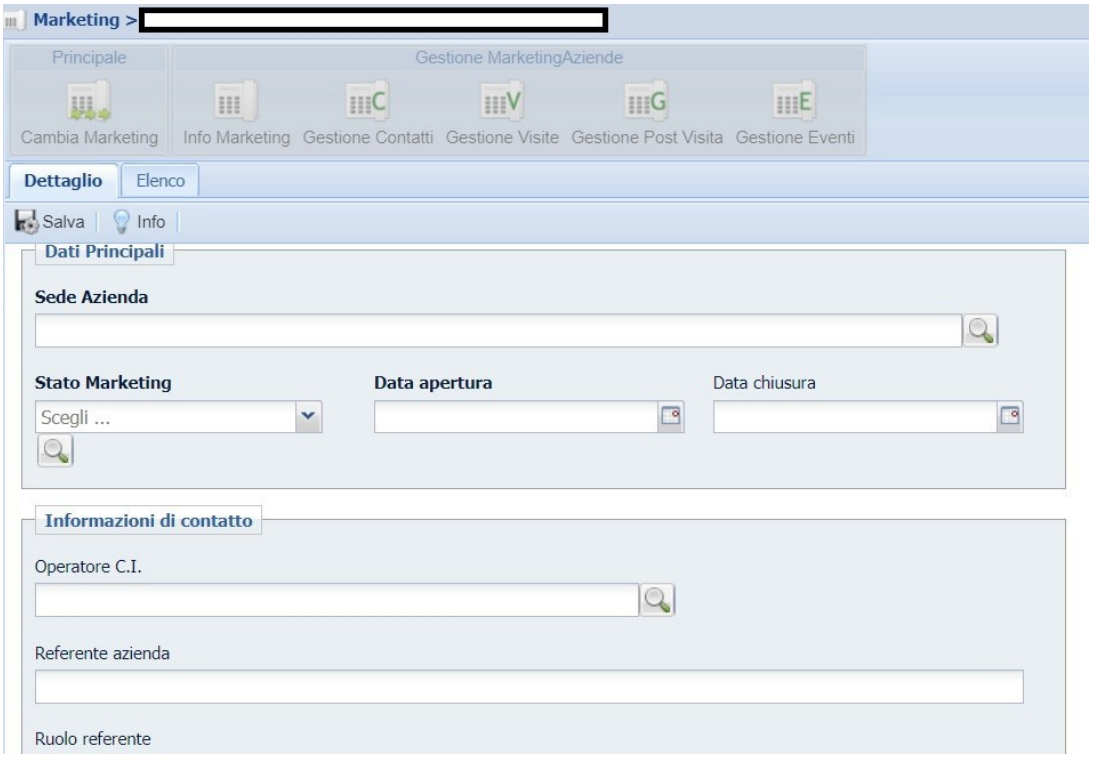
Procedure di registrazione attività marketing aziendale su IDOLARTI

Da lato azienda procedere con "Presa in carico" selezionare e trascinare il servizio "Marketing aziendale" sia per la visita in azienda, o a distanza, sia per il marketing svolto attraverso l'intervista telefonica.

Rilasciare l'azienda alla fine dell'inserimento dati.

Ricordare:

- se l'azienda non esiste deve essere inserita, se esiste verificare e aggiornare i dati anagrafici, se necessario;
- andare sulla funzione "Marketing" e, nel caso di primo contatto, aprire la SCHEDA INFO MARKETING, inserire "Nuovo" e compilare i campi in "dati principali", "informazioni di contatto"; nelle "note generali" indicare i risultati del contatto:
  - in caso di risultati minimi spuntare le voci indicate e lasciare eventualmente note;
  - in caso di appuntamento per visita in presenza o a distanza compilare SCHEDA "GESTIONE CONTATTI" per l'inserimento della data di appuntamento;



E' possibile lasciare **APERTO** lo stato marketing per un anno solare, nella scheda "INFO MARKETING", al fine di poter estrapolare le aziende attive e fidelizzate con le quali fare attività di promozione relativamente alle opportunità esistenti anche a livello territoriale.
Si chiude lo stato marketing nei casi di di cessazione attività aziendale; non si apre lo stato marketing per offerte enti pubblici/offerte Art.31, famiglie private/offerte ABC per la famiglia.
I contatti aziendali successivi all'apertura del marketing e finalizzati ad attività di promozione saranno registrati nella SCHEDA "GESTIONE CONTATTI".

Gli eventi (OPEN DAY E Recruiting Day) vanno registrati nella scheda "GESTIONE EVENTI".

Allegato 1

INFORMAZIONI PRELIMINARI DA ACQUISIRE IN BACK-OFFICE

Operatore/Operatrice_____Data_____

Caratteristiche dell'azienda

Ragione Sociale _____

P. IVA/CF_____

Sede Legale_____

Sede Operativa_____

Referente_____ Ruolo _____

Tel _____e-mail _____

Sito web o profilo sui social (F.B, linkedin ecc.)_____

Settore di attività_____

Contatti condivisi (es. consulente del lavoro, altra azienda)_____

_____

Descrizione dell'azienda (informazioni da rilevare tramite sito web, internet, Facebook, Linkedin, Infoimprese, visura Telemaco, motori di ricerca):

_____

_____

Informazioni da rilevare su IDOLARTI

Assunzioni (ultimi 12 mesi): specificare numero e profili_____

_____

Licenziamenti (ultimi 24 mesi): specificare numero e profili_____

_____

Tirocini attivati (ultimi 12 mesi): specificare numero e profili_____

_____

Offerte di lavoro pubblicate su TOSCANA LAVORO (ultimi 12 mesi): specificare numero e profili_____

_____

Obbligo L.68/1999 (raccordarsi con l'Ufficio L.68)_____

_____

_____

_____

INFORMAZIONI ACQUISITE A SEGUITO DEL CONTATTO/VISITA

Operatore/Operatrice_____Data contatto/visita_____

Persona di contatto e ruolo interno all'azienda (se possibile acquisire biglietto da visita)

_____

Servizi offerti dai Centri per l'Impiego a cui l'azienda è interessata

- Ricerca e Selezione Personale
- Tirocini
- Informazioni su Incentivi alle Assunzioni, Bandi ed altre Opportunità
- Altro (specificare): _____

L'azienda ha utilizzato i servizi offerti dai Centri per l'Impiego

- ❑ **Si Q**uali _____
- ❑ **No P**erché_____

Le figure professionali attualmente occupate nell'impresa sono pienamente rispondenti ai bisogni aziendali

- ❑ **Si**
- ❑ **No** Specificare le ragioni (es. l'azienda è in una fase di sviluppo, sono in corso sostituzioni, il personale deve essere formato/aggiornato perché…)

_____

_____

L'azienda prevede di dover potenziare l'organico aziendale con nuove assunzioni:

- ❑ **NO**
- ❑ **SI Descrivere il ruolo e le principali caratteristiche richieste (capacità - competenze tecnico professionali e trasversali** da valutare):

_____

L'azienda prevede di attivare dei tirocini

- ❑ **NO**
- ❑ **SI Descrivere il ruolo e le principali caratteristiche richieste (capacità - competenze tecnico professionali e trasversali** da valutare):

_____

_____

L'azienda ha attivato percorsi di conciliazione vita/lavoro per i suoi dipendenti (lavoro agile, turni particolari) _____

_____

_____

L'azienda ha ospitato o assunto fasce deboli del mercato del lavoro - ad esclusione l. 68/99- (es. donne vittime di violenza, inserimenti socio-terautici, soggetti in carico ai servizi sociali etc.)

_____

_____

_____

L'azienda è disponibile a partecipare ad incontri presso i CPI

_____

Impegni presi/programmazione recall: prossimo appuntamento **(s**pecificare se visita aziendale, contatto telefonico, altro) _____

_____

Osservazioni, note, approfondimenti, impressioni:

_____

_____

_____

Operatore/Operatrice_____ Data_____

Allegato 2

BOZZA CONTENUTI MAIL DI PRE - CONTATTO CON L'AZIENDA

Gent.le Dr.ssa/dott.....

Le scrivo/contatto su suggerimento della/del sua/o collaboratrice/tore ...

La contatto perché non abbiamo ancora avuto l'opportunità di lavorare con Lei, vorremmo pertanto presentarLe i servizi gratuiti che il Centro per l'Impiego può offrire alla sua azienda, in particolare mi riferisco alla:

- ricerca e selezione di personale da inserire in azienda, compreso L. 68/99
- ricerca e selezione di tirocinanti
- informazioni e consulenza su le agevolazioni alle assunzioni

Se interessat* sono disponibile anche ad un visita presso la Sua azienda ...o in modalità online, così da approfondire i servizi personalizzati messi a disposizione e verificare eventuali spazi di collaborazione.

Con l'occasione la invito ad scriversi nella **Newsletter dei servizi alle imprese dei Centri per I'Impiego della Regione** a link: https://www.regione.toscana.it/-/newsletter-dei-centri-per-l-impiego

In attesa di un suo riscontro restiamo a disposizione per eventuali chiarimenti.

Cordiali saluti.

BOZZA CONTENUTI MAIL DI RINGRAZIAMENTO

Versione 1

Buongiorno/Buonasera

Nel ringraziarla per la disponibilità Le inviamo in allegato la scheda sintetica del servizio dipreselezione; il modello di raccolta delle vacancies e il manuale utente per l'eventuale iscrizione al Portale Toscana Lavoro (https://lavoro.regione.toscana.it/ToscanaLavoro/).
Con l'occasione riepilogo i servizi gratuiti messi a disposizione dall'Agenzia Regionale Toscana per l'Impiego (ARTI) tramite i Centri per l'Impiego, e dedicati alle imprese:

- ricerca e selezione di personale da inserire in azienda (garantendo, se richiesto, l'anonimato dell'impresa), comprese preselezioni L. 68/99
- ricerca, selezione di tirocinanti e gestione di tirocini extracurriculari

- informazioni su agevolazioni alle assunzioni nazionali e regionali, incentivi e finanziamenti, compresi quelli per la formazione e consulenza su contrattualistica del lavoro e comunicazioni obbligatorie
- Portale Lavoro della Regione Toscana (nella sezione dedicata alle imprese)
- rilevazione dei fabbisogni professionali e formativi
- preselezioni voucher Just in Time

Per rimanere aggiornato sui servizi, opportunità, incentivi e agevolazioni per l'occupazione, La invitiamo a iscriversi alla newsletter dei Centri per l'Impiego della Regione Toscana dedicata alle imprese al link: https://www.regione.toscana.it/-/newsletter-dei-centri-per-l-impiego.

Non esiti a contattarci per eventuali chiarimenti e per conoscere le prossime opportunità dedicate alle imprese.