

„La possibilità di dire la tua“

Essere sempre pronti ai cambiamenti – è questa la massima del corsista di SIC Ticino Silvano Oncelli. Nell'intervista il giovane gerente di una filiale di vendita spiega il bisogno di dedicarsi alla formazione continua.



La sua passione è il contatto con il cliente: Silvano Oncelli (27), gerente della filiale Coop a Biasca e corsista di SIC Ticino.

Signor Oncelli, lei ha svolto l'apprendistato d'impiegato di commercio al dettaglio presso Coop. Poi tre anni fa è diventato gerente della filiale di Biasca, a soli 24 anni. Per quali motivi ha deciso di rimanere nel settore della vendita?

Il contatto con i clienti è la mia passione, il mio impegno è premiato quando vedo la soddisfazione dei clienti. Non da meno, mi piace presentare in modo ottimale la merce.

Come si presenta la situazione nel settore della vendita?

È una situazione di grande cambiamento. Quello che va bene oggi non vale più il giorno dopo, questo porta ad un continuo rinnovamento. Bisogna sempre essere pronti alle richieste più svariate dei clienti.

Per esempio?

C'è un certo trend nel settore alimentare: l'abitudine di consumo degli alimenti subisce un continuo cambiamento, proprio perché le abitudini delle persone cambiano. Di conseguenza anche la presentazione della merce in negozio evolve.

E qual è il trend attuale dei clienti?

Trovare cibi caldi o freddi pronti al consumo, perché il cliente ha sempre meno tempo. Anche il posizionamento della merce svolge un ruolo fondamentale, per facilitare un percorso fluido degli acquisti.

Anche i prodotti Bio sembrano essere molto in voga.

La vendita di prodotti bio è in crescita. Il cliente cerca sempre più spesso prodotti rispettosi dell'ambiente e salutari, anche tra i cibi pronti al consumo.

„Una formazione continua ti allarga gli orizzonti“

Lei è corsista di SIC Ticino – per quali motivi?

Attualmente sto frequentando il corso di specialista del commercio al dettaglio. La mia decisione di frequentare questo corso è in primo luogo personale. Una formazione continua ti allarga gli orizzonti, dandoti una visione nuova e fresca e ti permette allo stesso tempo di uscire dalla routine quotidiana del lavoro.

Ne approfitta certamente anche la sua ditta.

Frequentare il corso di specialista del commercio al dettaglio non è stata una decisione prettamente personale, anche la mia azienda mi sostiene in questa formazione.

Cosa le piace a SIC Ticino in generale?

I corsi proposti da SIC Ticino danno la possibilità di esprimere la tua opinione liberamente. Inoltre, all'interno del corso posso dialogare allo stesso livello con i docenti.

Cosa ha imparato di nuovo finora?

Attualmente stiamo approfondendo il tema del marketing. Un ambito interessante, ma allo stesso tempo molto complesso è, per esempio, quello della pubblicità.

Complesso a causa della trasformazione digitale?

Anche a causa di questa. Ma soprattutto a causa della grande concorrenza.



La digitalizzazione? Per Silvano Oncelli è soprattutto un aiuto nel mondo del lavoro.

Non teme la digitalizzazione come causa della diminuzione di posti di lavoro?

A medio-lungo termine certi posti di lavoro spariranno, ma sicuramente tramite la trasformazione digitale si creeranno anche nuove posizioni. A mio parere la digitalizzazione è soprattutto un aiuto nel mondo del lavoro. Ciò che incide molto, in particolar modo negativamente, sono i fattori umani.

Proprio per questa fase di trasformazione SIC Ticino offre dei valori fissi come punti di orientamento. Quale valore percepisce di più?

Tutto ciò che concerne la protezione del dipendente. Questo è per me un aspetto fondamentale.

Quali sono i punti forti di SIC Ticino in generale?

Personalmente penso che per SIC Ticino uno degli aspetti importanti sia il rispetto delle leggi sul lavoro in tutti gli ambiti trattati.

„Quello che rimane più impresso nella mente è il sorriso del cliente.“

Cosa bisognerebbe migliorare nel mondo lavorativo, per esempio nel suo settore?

A mio parere la prontezza. Il cliente di oggi desidera essere subito soddisfatto riguardo alle merci e ai servizi. La cosa più importante è essere sempre pronti ai cambiamenti.

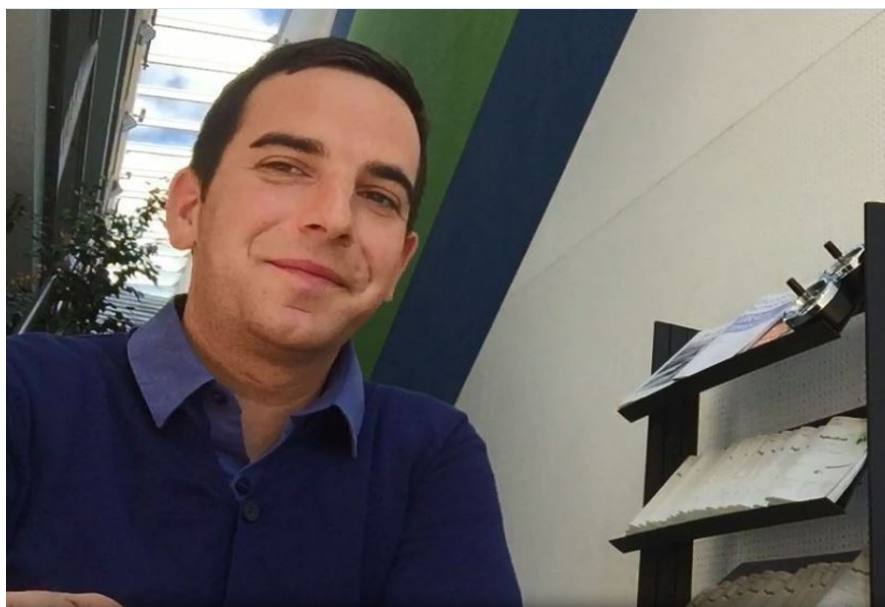
Certamente conserva bei ricordi sui clienti.

Ricordi speciali ne ho tantissimi. Quello che rimane più impresso nella mente è il sorriso del cliente e la soddisfazione di essere riuscito ad aiutarlo.

„Una azienda che mi ha dato l'opportunità di diventare gerente a 24 anni crede in me.“

Quali sono le sue visioni professionali?

Sicuramente continuare sulla strada che Coop mi ha offerto. Un'azienda che mi ha dato l'opportunità di diventare gerente a 24 anni crede in me ed io sono pronto a nuove sfide.



Per Silvano Oncelli sarebbe interessante coordinare ed organizzare dei punti di vendita.

Cosa intende?

Adesso gestisco un negozio di 1200 metri quadrati e 35 collaboratori. Sarebbe interessante gestire un negozio più grande, per esempio un ipermercato. La coordinazione e l'organizzazione dei punti vendita sono un altro punto d'interesse che mi piacerebbe sviluppare in futuro.

Quindi le serviranno ulteriori corsi di SIC Ticino

Penso proprio di sì, SIC Ticino offre un'ampia gamma di corsi, sempre al passo coi tempi. Anche le lingue nazionali svolgono al giorno d'oggi un ruolo importante e per queste ragioni in futuro dovrò perfezionarle.

Intervista: Peter Jankovsky