



# Spread your wings

## The Generali People Strategy





# Lettera del Group HR & Organization Director

Cari colleghi,  
Quando persone brillanti lavorano insieme, accadono cose straordinarie. Ciascuno con le proprie energie, idee e prospettive, ma con una visione comune. Si crea una forza potente.

Viviamo in tempi di volatilità, cambiamento e incertezza. Dobbiamo adattarci alle trasformazioni del mercato ed essere pronti a cogliere le opportunità. La nostra strategia rafforzata "*Simpler, Smarter. Faster*" riflette la necessità di Accelerarne l'esecuzione, implementando metodi di lavoro *simpler* e *smarter* e avendo un maggior orientamento al cliente. E sappiamo anche che le nostre persone chiedono *empowerment*. Questo è stato un chiaro messaggio che abbiamo ricevuto, ad esempio, dalla *Global Engagement Survey*.

La voce delle nostre persone, con il supporto della Comunità HR in tutto il Gruppo, ha aiutato a identificare le aspirazioni e le quattro priorità alla base della **Generali People Strategy**. Questo ci consentirà di modellare la nostra azienda

affinché sia pronta per il futuro e in grado di perseguire il nostro obiettivo strategico: diventare leader *retail* del nostro settore.

La *People Strategy* assicura che al centro dei nostri processi *People* ci siano i clienti e persegue l'*engagement* e l'*empowerment* delle nostre persone. Significa anche sviluppare i nostri leader e talenti e rendere la nostra azienda più agile, flessibile e innovativa. Implica essere all'avanguardia, grazie all'investimento in nuove competenze.

Nelle pagine successive potrete scoprire di più su queste priorità e le rispettive iniziative, e su come possano aiutare ciascuno di noi ad esprimere il proprio potenziale. Apprezziamo sempre i vostri feedback, che consideriamo fondamentali per migliorare il nostro modo di lavorare.

Insieme abbiamo l'opportunità di costruire il nostro futuro. Inizia tutto da noi.

Monica Alessandra Possa



# Costruiamo insieme il nostro futuro

Il settore assicurativo sta cambiando. Ecco perché vogliamo essere un luogo dove il coraggio e un atteggiamento pionieristico sono incoraggiati. Dove le persone non hanno paura delle sfide e collaborano per trovare un modo rapido di implementare nuove soluzioni. Un ambiente aperto e inclusivo, che mette il cliente al primo posto.

Un luogo dove sfidiamo il modo tradizionale di fare le cose per trovarne uno *simpler* e *smarter*. Dove ognuno di noi, ovunque sia, può contribuire e fare la differenza. Dove l'assumersi responsabilità è premiato.

Apprezziamo la curiosità, il pensiero creativo, il desiderio di imparare e le persone pronte ad aiutarci a dare forma al nostro business. Valorizzando e sviluppando le nostre persone, ci assicuriamo di essere pronti per le sfide future.

Ecco perché abbiamo sviluppato la *Generali People Strategy*, che è parte della *Business Strategy* e sostiene la trasformazione verso una *Generali Simpler, Smarter. Faster.*

La *Generali People Strategy* ci dà una direzione chiara e l'approccio giusto consentendoci di fare la differenza, in modo sostenibile, per il successo della nostra azienda e per le vite dei nostri clienti.

Continua a leggere per scoprire cosa questo significa per ciascuno di noi.



# La Generali People Strategy è guidata da quattro priorità



Promuovere  
**Engagement**

**1**

ed Empowerment

Rafforzare le  
**Competenze**

**2**

dei nostri Leader  
e Talenti

Potenziare  
**il Focus  
Organizzativo**

**4**

sul Cliente

Costruire  
**un'Organizzazione  
Agile**

**3**

e investire in nuove  
competenze

# Cosa raggiungeremo entro il 2018?



100%

delle Persone con un dialogo strutturato sulla Performance

500+

Talenti Globali in programmi di sviluppo dedicati a livello di Gruppo

60%

di successori interni nelle posizioni apicali

+70%

delle Persone con almeno un'esperienza a contatto con i clienti

+100%

di donne e profili internazionali nelle posizioni apicali

+30%

di investimenti in nuove competenze



# Il futuro è nelle nostre mani



1

---

Promuovere Engagement  
ed Empowerment

---

# Promuovere Engagement ed Empowerment

## Il futuro è nelle nostre mani

Avere *empowerment* significa condividere responsabilità, informazioni e competenze a tutti i livelli, così che ognuno di noi possa fare scelte informate e dimostrare leadership personale. L'*empowerment* ci dà l'opportunità di prendere l'iniziativa, risolvere problemi e utilizzare appieno le nostre capacità.

L'*engagement* è la passione e l'energia che sostiene le nostre ali; ci fa sentire più soddisfatti nelle nostre attività quotidiane. Grazie all'*engagement*, diamo il nostro meglio e contribuiamo al successo della nostra organizzazione. Combinato con l'*empowerment* è una leva determinante, che ci sprona a creare il nostro futuro e costruire un ambiente di successo, inclusivo e aperto.

Come lo raggiungiamo?

### MISURARE E PROMUOVERE L'ENGAGEMENT

Dando e cercando feedback costruttivi nelle attività quotidiane e attraverso la *Global Engagement Survey*, le nostre persone possono rendere Generali un luogo di lavoro ancora migliore.

### PROMUOVERE UNA CULTURA BASATA SULLA PERFORMANCE

Fornendo a ogni dipendente un dialogo strutturato sulla performance entro la fine del 2018. I feedback sulla performance ci aiutano a migliorare e assicurano l'allineamento ai valori e agli obiettivi strategici aziendali.

### CREARE E DIFFONDERE UN NUOVO SISTEMA DI MANAGEMENT GLOBALE

Definendo un insieme di linee guida e includendole nel *New Managerial System* di Generali: un sistema che doti i nostri manager dell'attitudine mentale, delle competenze e degli strumenti necessari per gestire efficacemente le nostre persone e l'organizzazione.

### AUMENTARE LA DIVERSITÀ E L'INCLUSIONE

Coltivando un ambiente di lavoro inclusivo dove ognuno, con il suo diverso background, possa esprimere le proprie idee e aggiungere valore all'organizzazione.



**“L'empowerment funziona. Ma serve coraggio e tempo per arrivarci.”**

—Federica, Genertel



# Creare i leader di domani



2

---

Rafforzare le Competenze dei nostri Leader e Talenti

---



# Rafforzare le Competenze dei nostri Leader e Talenti

## Creare i leader di domani

La trasformazione del settore assicurativo richiede una nuova tipologia di leadership.

Il nostro obiettivo è promuovere un modello di leadership che incoraggi le persone con un forte orientamento al cliente e che si impegnano a raggiungere la migliore prestazione con soluzioni *simpler* e *smarter*. Leader con una forte imprenditorialità che sappiano promuovere l'*engagement* tra le loro persone e influenzare il settore con una mentalità diversa e globale.

Dai giovani laureati ai senior executive, vogliamo attrarre i migliori, preparare i nostri leader e talenti per la loro carriera futura ricercando una sostenibilità a lungo termine.

Come lo raggiungiamo?

### **FORNIRE PIANI DI SUCCESSIONE PER LE POSIZIONI APICALI E DEI PERCORSI DI CARRIERA CHIARI**

Disegnando piani di sviluppo individuale per i nostri leader futuri e creando percorsi di carriera per tutte le famiglie professionali ai diversi livelli dell'organizzazione.

### **IDENTIFICARE E SVILUPPARE I TALENTI A LIVELLO DI GRUPPO E LOCALE**

Stabilendo una definizione comune di talento e implementando un processo di identificazione equo per consentire ai nostri talenti di accelerare la loro carriera.

### **SVILUPPARE COMPETENZE DI LEADERSHIP**

Continuando a investire nei nostri leader e talenti a tutti i livelli dell'organizzazione attraverso programmi di sviluppo dedicati, esposizione internazionale ed esperienze diversificate.

### **ATTRARRE, SELEZIONARE E TRATTENERE I MIGLIORI PROFESSIONISTI**

Facilitando la mobilità interna dei talenti chiave attraverso il Gruppo e assicurando una continua eccellenza nelle competenze tecniche. Preparando i giovani talenti internazionali attraverso i nostri specifici programmi globali per neolaureati. Assumendo persone che corrispondano ai nostri valori e al nostro modello di leadership e che siano capaci di contribuire ai nostri obiettivi di business.





# Un posto di lavoro simpler e smarter



3

---

Costruire un'Organizzazione Agile e investire in Nuove Competenze

---

# Costruire un'Organizzazione Agile e investire in Nuove Competenze

Un posto di lavoro simpler e smarter

Stiamo sfidando lo status quo, ecco perché stiamo investendo in nuove capacità e competenze.

Creando un'organizzazione agile e investendo in un sistema HR all'avanguardia, crediamo di poter gestire efficientemente e semplificare i nostri processi People per raggiungere prestazioni più elevate.

Cerchiamo continuamente un modo di lavorare *simpler* e *smarter*. Un modo che sia snello, veloce e agile. Attraverso la connettività e la flessibilità possiamo ottenere di più con meno.

Come lo raggiungiamo?

## **COSTRUIRE UN'ORGANIZZAZIONE DI GRUPPO SEMPLICE**

Semplificando la nostra organizzazione per essere sempre più competitivi e per consentire un modo di lavorare *simpler, smarter* e focalizzato sul cliente.

## **IDENTIFICARE E INVESTIRE IN NUOVE COMPETENZE CHIAVE**

Riqualificando le nostre persone attraverso il lancio di una serie di iniziative di sviluppo e formazione che rafforzino nuove competenze.

## **SEMPLIFICARE I NOSTRI PROCESSI HR CON UNA PIATTAFORMA ALL'AVANGUARDIA**

Implementando un sistema che faciliti i nostri processi HR, inclusi la gestione della performance e dell'apprendimento.

## **SOSTENERE LO SMART WORKING**

Sviluppando un nuovo approccio al lavoro che ci consenta di accrescere la nostra flessibilità, autonomia e responsabilità.





# Il cliente al centro di tutto ciò che facciamo



4

---

Potenziare il Focus  
Organizzativo sul Cliente

---

# Potenziare il Focus Organizzativo sul Cliente

## Il cliente al centro di tutto ciò che facciamo

Stiamo andando incontro a una rivoluzione nel comportamento del cliente.

Non più soddisfatti da soluzioni standard, i nostri clienti cercano offerte su misura. Si aspettano informazioni chiare, flessibilità e un tocco umano.

Ecco perché, in tutto ciò che facciamo, dobbiamo mettere il cliente davvero al centro. I nostri processi People, dall'assunzione alla formazione alla gestione delle performance, includeranno l'orientamento al cliente. Il risultato: un modo di lavorare *simpler* e *smarter* che porti a una migliore esperienza per il cliente.

Come lo raggiungiamo?

### PROMUOVERE UNA MENTALITÀ ORIENTATA AL CLIENTE FIN DAL PRIMO GIORNO

Presentando ai nuovi assunti la nostra strategia, cultura e valori aziendali e rendendo il contatto col cliente un passaggio essenziale nei primi mesi attraverso un programma strutturato di *onboarding*.

### CAPIRE COME SUPPORTARE L'ESPERIENZA DEL CLIENTE

Investendo in esperienze d'apprendimento efficaci che aumentino la conoscenza e la consapevolezza del cliente tra le nostre persone.

**“Dobbiamo conoscere i nostri clienti meglio di chiunque altro, per offrire loro un'esperienza superiore e soddisfare sempre le loro aspettative.”**

— Isabelle, Group Head Office

### DARE UN RICONOSCIMENTO PER UN OTTIMO SERVIZIO AL CLIENTE

Introducendo campagne a livello di Gruppo che evidenzino e mostrino esempi di azioni messe in atto dalle nostre persone che hanno creato esperienze eccellenti per i clienti.





# Il nostro ruolo di dipendenti

È tempo di spiegare le ali e sprigionare il nostro potenziale. Farci avanti e diventare protagonisti della trasformazione verso una compagnia più agile, *simpler*, *smarter* e orientata al cliente.

Generali incoraggia tutti noi a fare la nostra parte e ad assumerci le nostre responsabilità. Vogliamo avere un impatto e mettere in discussione il modo in cui sono fatte le cose. Solo attraverso i nostri talenti, le nostre idee e la nostra energia, unici nel loro genere, possiamo veramente fare la differenza nella vita delle persone.

Vogliamo essere aperti a nuove esperienze e opportunità, pronti a dare il nostro contributo nel modellare il nostro business e a lasciare il segno.

Il nostro successo inizia da noi. Sii il cambiamento.

## Contribuisci e dai forma alla nostra trasformazione





# Spread your wings

In Generali, con il nostro lavoro,  
**possiamo fare la differenza** nella vita  
delle persone.

Siamo una **comunità inclusiva**  
e **aperta** dove si incoraggiano  
l'**imprenditorialità** e la **crescita**.

Mettiamo in discussione il modo in cui  
le cose sono sempre state fatte per  
essere **simpler** e **smarter**. **Faster**.