

*Formazione comportamentale  
Operatore di Sportello:  
'qualità della relazione  
professionale'*

**NELL'AMBITO DEL PROGRAMMA DI PROFESSIONALIZZAZIONE**

**RISORSE VERSO ATTIVITA' DI SPORTELLO**



## Premessa

All'operatore di sportello viene richiesto oltre ad un consolidamento delle competenze specifiche sulle operation e sulla gamma di prodotti e servizi disponibili (sviluppate nel percorso formativo 'professionalizzante') di realizzare un modello di relazione con il cliente caratterizzato da:

- ▶ uno stile comportamentale che renda visibili, concreti ed agiti i valori di fiducia e di 'prossimità' che caratterizzano Poste Italiane
- ▶ una modalità relazionale che, attraverso l'informazione e la proattività, possa trasformare il contatto allo sportello anche in risultato commerciale.

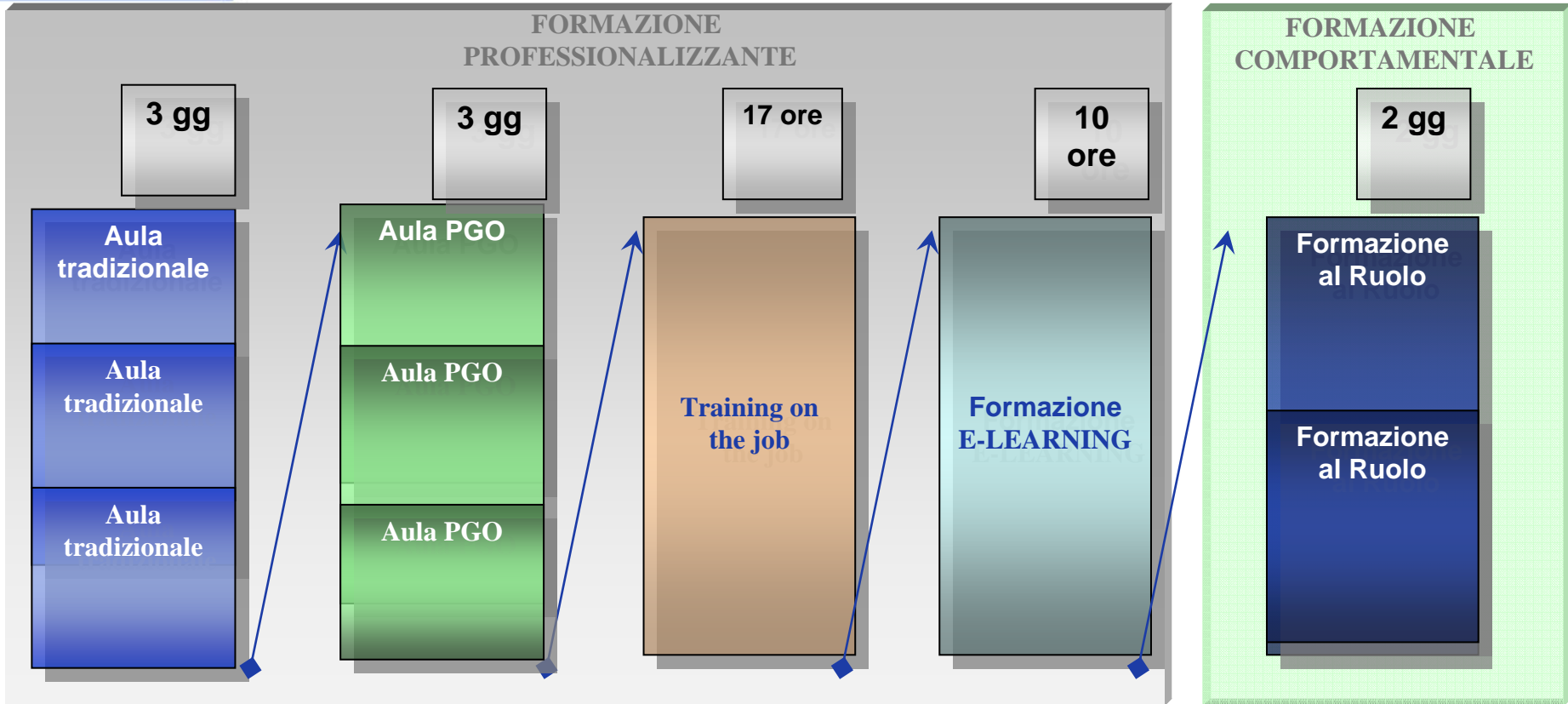


## *Obiettivo*

Obiettivo del modulo di formazione comportamentale è, pertanto, quello di completare la formazione tecnico professionale dei nuovi Operatori attraverso una formazione al ruolo che contribuisca a sviluppare la qualità della relazione professionale allo sportello.



## Articolazione dell'intero percorso



A valle della formazione tecnico professionalizzante (9 gg.) è previsto un modulo didattico di 2 giornate sul 'Ruolo di Operatore di Sportello' e sugli aspetti comportamentali che ne derivano.



# Macro-progettazione

La fase di affinamento dell'analisi sull'esigenza formativa, condotta con CNS-Formazione e Comunicazione Interna, ha evidenziato molteplici obiettivi da perseguire in un tempo vincolato.

La macro-progettazione ha, pertanto, portato:

- alla **ridefinizione**, con la Linea, **degli ambiti d'intervento trattati dai due percorsi** (professionalizzante e comportamentale)
- alla **focalizzazione sui 'messaggi chiave'** di ciascun percorso (es. il percorso comportamentale si è concentrato su tutti gli aspetti attinenti al 'ruolo')
- alla **progettazione dei diversi 'link' tra il percorso professionalizzante e quello comportamentale**, a garanzia di continuità e ripresa dei 'messaggi chiave'



# Micro-progettazione

## Messaggi chiave:

- in un'azienda di servizi la qualità della 'relazione con il cliente' gioca un ruolo cruciale
- l'operatore di sportello esprime nella sua prestazione un maggior 'valore' in quanto consapevole di determinare i risultati del servizio offerto al cliente, anche, risolvendo eventuali criticità operative/relazionali (da 'esecutore' a 'professionista')
- il cliente rappresenta il 'patrimonio' di Poste Italiane e pertanto richiede continua cura e assistenza
- il cliente compra contemporaneamente: il prodotto, il marchio, il prezzo, le 'facilities' offerte dall'ufficio postale e la relazione con l'operatore
- la comunicazione efficace con il Cliente è quella orientata a comprendere le sue esigenze
- la proattività dell'operatore verso il Cliente è considerata fattore critico di successo, quindi deve essere focalizzata su prodotti e servizi a lui utili per favorire 'occasioni di vendita'
- un servizio 'dedicato' al cliente contempla assistenza anche dopo la vendita di prodotti/servizi

Il programma, in un'ottica di attenzione rispetto alle esigenze di complessità del ruolo, prevede anche una unità didattica sulla 'Gestione dello stress' finalizzata ad affrontare meglio eventuali situazioni critiche.

Il materiale messo a punto per la didattica ha recepito gli attuali orientamenti di sviluppo del ruolo di operatore di sportello ed ha capitalizzato, ri-attualizzandola, l'esperienza positiva realizzata con il progetto 'Il gestore del Cliente' (proposto a più di 30.000 operatori di sportello dal 2003 al 2004).



# Programma

## Prima giornata

‘Le caratteristiche di un’azienda di servizi’

‘Il Ruolo di operatore di Sportello’

‘Il cliente è un patrimonio’

‘Cosa il cliente si aspetta e quindi cosa compra allo sportello’

‘La relazione professionale allo sportello’

**a) Comunicare in modo efficace**

## Seconda giornata

‘La relazione professionale allo sportello’

**a) Comunicare in modo efficace (segue)**

**b) Proporre prodotti/servizi e favorire occasioni di vendita**

‘La relazione professionale allo sportello’

**c) Assistere il Cliente**

‘La gestione dello stress’



# Metodologia

La metodologia comprende lezioni teoriche ed esercitazioni pratiche (simulazioni e role playing) costruite in sinergia con la linea.

L'utilizzo di casi ed esempi reali permettono al partecipante l'istantanea immedesimazione in un reale contesto lavorativo, accelerando l'applicazione degli apprendimenti nella operatività quotidiana.



# Erogazione

Una prima tranche di formazione, su tutto il territorio nazionale, coinvolgerà circa 2000 operatori 'sportellizzati' in un arco temporale di circa 2/3 mesi. Seguirà una seconda tranche per ulteriori 2500 persone.

Per garantire una erogazione in tempi brevi sono state individuate 3 società di formazione che metteranno in campo complessivamente 30 docenti.

Pertanto, la micro progettazione è stata realizzata favorendo un processo circolare che a più riprese collega fra loro:

- obiettivi didattici
- messaggi chiave
- correlazione – messaggi chiave – esercitazioni
- richiamo ai contenuti del percorso professionalizzante

Si prevede una fase di allineamento docenti nella quale sarà distribuita una dettagliata 'guida docente' strumento che permetterà una maggiore comprensione e finalizzazione del progetto assicurando:

- omogeneità di trasferimento dei 'messaggi chiave' in tutte le edizioni previste (a tendere circa 300)
- una modalità didattica finalizzata agli obiettivi di apprendimento previsti dal corso



# Planning

