

Il nuovo modello di relazione allo Sportello

Progetto Formativo per Operatori di Sportello



Da...



A...



Fase
1

**Analisi
Progettazione
Sperimentazione**



Creazione
laboratori
sperimentali

Fase
2

Trasferimento



Animazione
eventi
formativi

Fase
3

**Continuità
della spinta**



Tensione
positiva
e continua
sul processo

Target del progetto nov '06 - feb '07 :

3.000 OSP UP Centrali, Relazionali, Transito

UP- laboratorio

MILANO 53 - Centrale

ROMA 174 – Relazionale

Team interno di progetto

Livello Country:

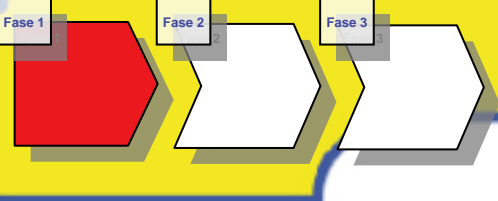
↗Analista Canale

↗Referente Qualità e Misurazione

Livello Filiale:

↗Resp.le Commerciale Retail di Filiale

↗Resp.le Operazioni e Servizio Clienti di Filiale



Avvio laboratori presso UP



Matrice di relazione con il cliente	P1	P2	P3	P4
C1				
C2				
C3				

Osservazione da parte di un Consulente per 5 giornate distribuite nell'arco di un mese al fine di:

- monitorare periodi con diversa frequenza;
- analizzare le modalità di approccio con il cliente;
- approfondire la conoscenza delle tipologie di clienti;
- misurare qualitativamente il flusso.

1

Rilevazione: Gli OSP riporteranno le informazioni su un modulo definito nelle fasi precedenti su ogni operazione di sportello eseguita (tempo previsto per la compilazione da 1 a 2,5 secondi).

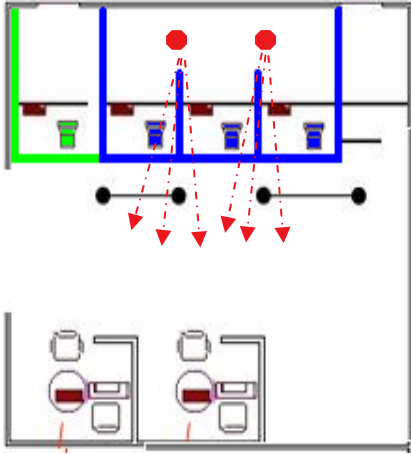
- Sesso
- Fascia di età
- Servizio richiesto
- Cliente riconosciuto
- Atteggiamento allo sportello

2

Elaborazione e analisi dei dati per identificare le modalità di interazione con i clienti e per definire soluzioni fattibili.

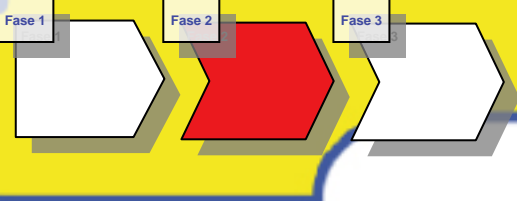
Sperimentazione sul campo delle modalità di consiglio condivise.

3



Osservatore



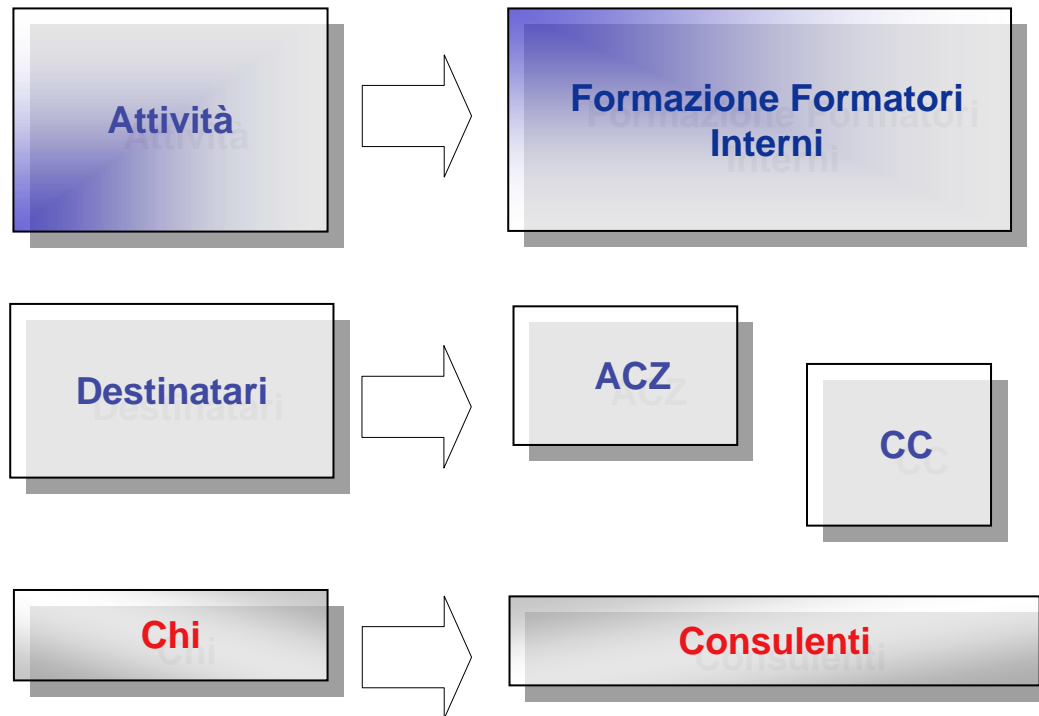


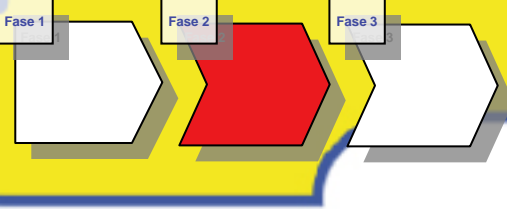
Trasferimento agli OSP affidato congiuntamente ai formatori esterni e ai formatori interni di maggior esperienza:

- Formazione Formatori Interni

Durata: 1 giornata

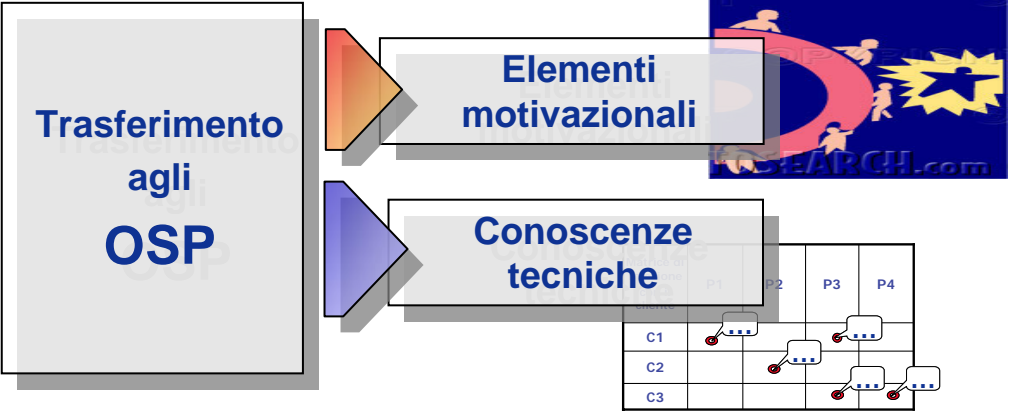
Numero e Modalità Eventi: tbd in ragione del target



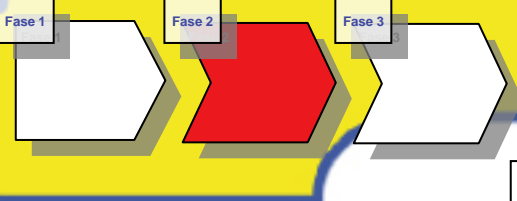


GIORNATE EVENTO

$\frac{1}{2}g+1 g$



Consulenti + Formatori Interni

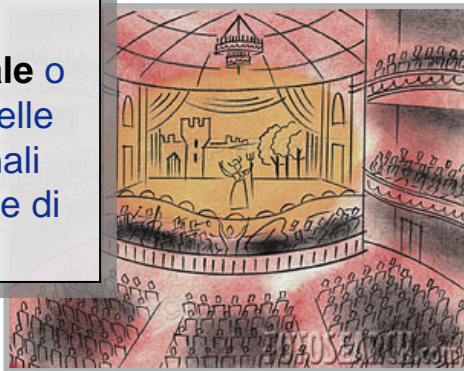


GIORNATE EVENTO

1

Trasposizione teatrale di comportamenti di relazione

Trasposizione **teatrale** o **cinematografica** delle dinamiche relazionali individuate nella fase di laboratorio



2

Sperimentazione diretta

I partecipanti (OSP) divisi in sottogruppi, riproducono l'esperienza **relazionale** (simulazioni) con il tutoraggio di Consulenti e Formatori Interni



Durata : ½ giornata (pomeriggio)
Gruppi: 300-500 risorse

Durata : 1 giornata
Gruppi: 10/15 pp

