

UFFICIO POSTALE  
Evoluzione modalità canali di offerta

“Nuova figura professionale”

*1 agosto 2008*



→ **Linee di contesto, principali razionali**

→ **Ipotesi Organizzative**



Come noto, in relazione alle attività commerciali CNS prevede una **specializzazione distinta con le seguenti tre principali modalità di copertura del canale:**

- **SCCR comparto finanziario;**
- **SCCR comparto di finanziamento;**
- **SCCR comparto finanziario delle ZSM (c.d. itineranti).**

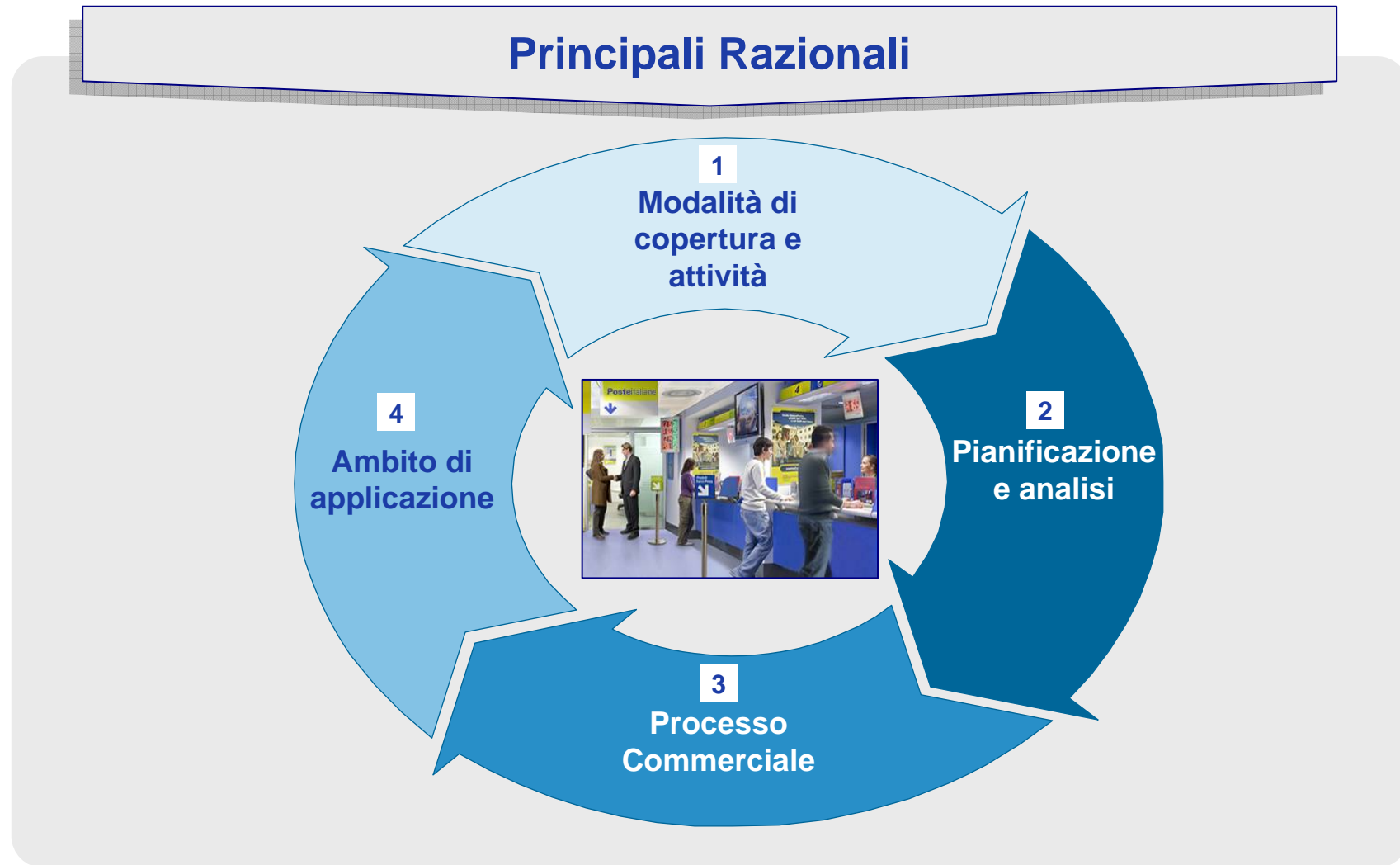
Il documento illustra un'ipotesi organizzativa che prevede una **NUOVA MODALITÀ DI COPERTURA COMMERCIALE DELLA RETE** all'interno degli Uffici Postali che si inserisce in modo **complementare** rispetto alle altre.



## Ipotesi Organizzativa di nuova modalità di copertura commerciale

- ❑ **Estensione della copertura commerciale** su un numero di UP in cui non si sarebbe ipotizzata la rete SPRINT, attraverso l'individuazione di parametri commerciali coerenti.
- ❑ **Benefici importanti verso il Front-End** e potenzialità sui percorsi di sviluppo professionale
- ❑ Previsione di un'**ipotesi organizzativa che introduce una nuova figura professionale** che opera sulle attività di front-end e commerciali.





Di seguito si riportano i principali razionali relativi alla nuova figura professionale:

- 1** *Modalità di copertura e attività*  
La nuova modalità di copertura prevede sia attività di **Front – End (40%)** che **attività specialistiche commerciali (60%)**, in un’ottica di prevalenza, compatibilmente con le esigenze operative e commerciali dell’UP. Tale ripartizione è intesa su base mensile.
- 2** *Pianificazione e analisi*  
Le attività commerciali sui prodotti / servizi finanziari dovrebbero essere pianificate attraverso **analisi pre-determinate** in funzione delle caratteristiche degli UP.
- 3** *Processo Commerciale*  
L’attività commerciale specialistica dovrebbe essere svolta **attraverso una pianificazione strutturata** su **appuntamenti** pianificati nei periodi e nelle fasce orarie previste.
- 4** *Ambito di applicazione*  
Tale ipotesi può essere una soluzione complementare per gli **UP in cui attualmente non è prevista la rete SPRINT** (per l’elenco dettagliato degli UP cfr. Allegato xls).

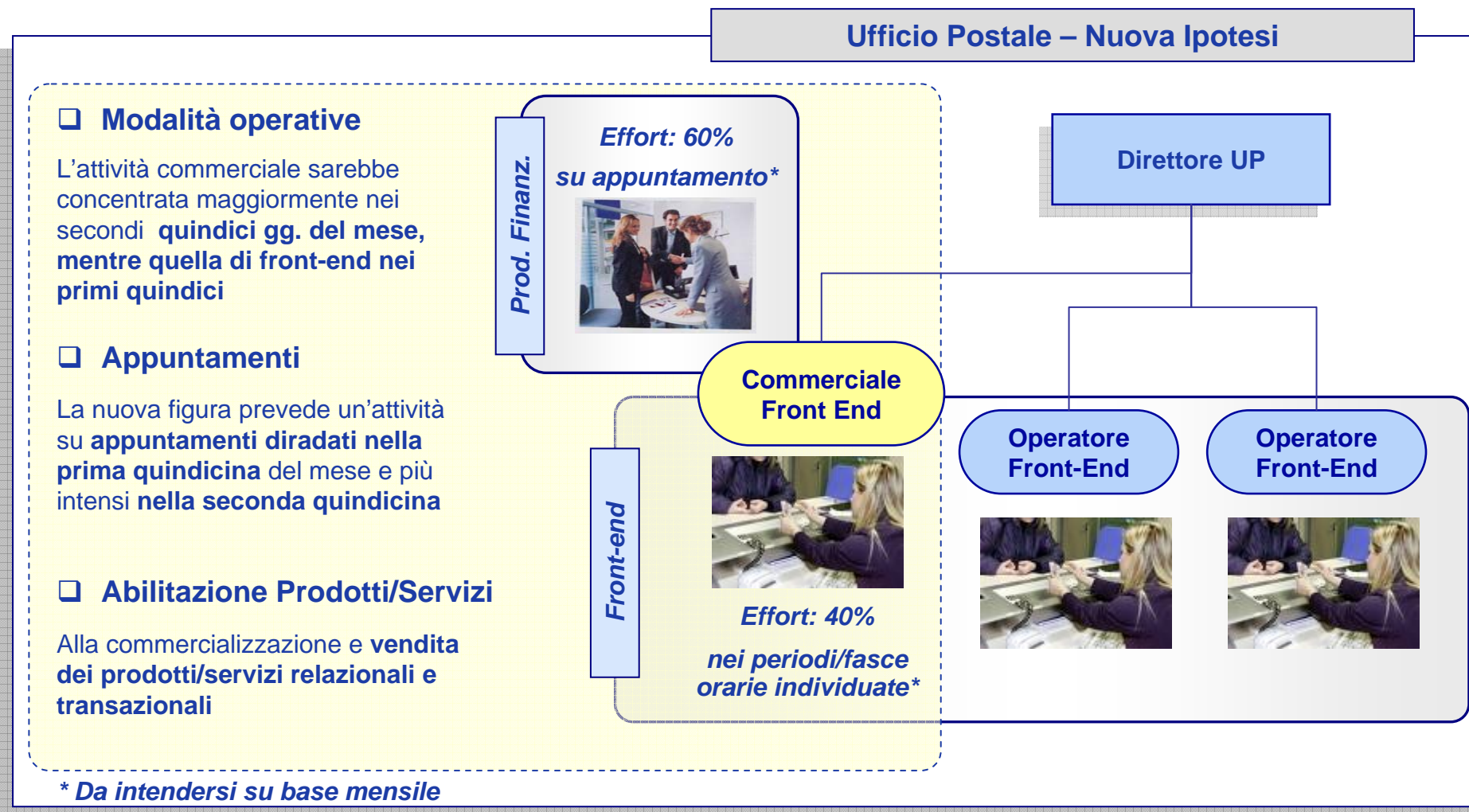


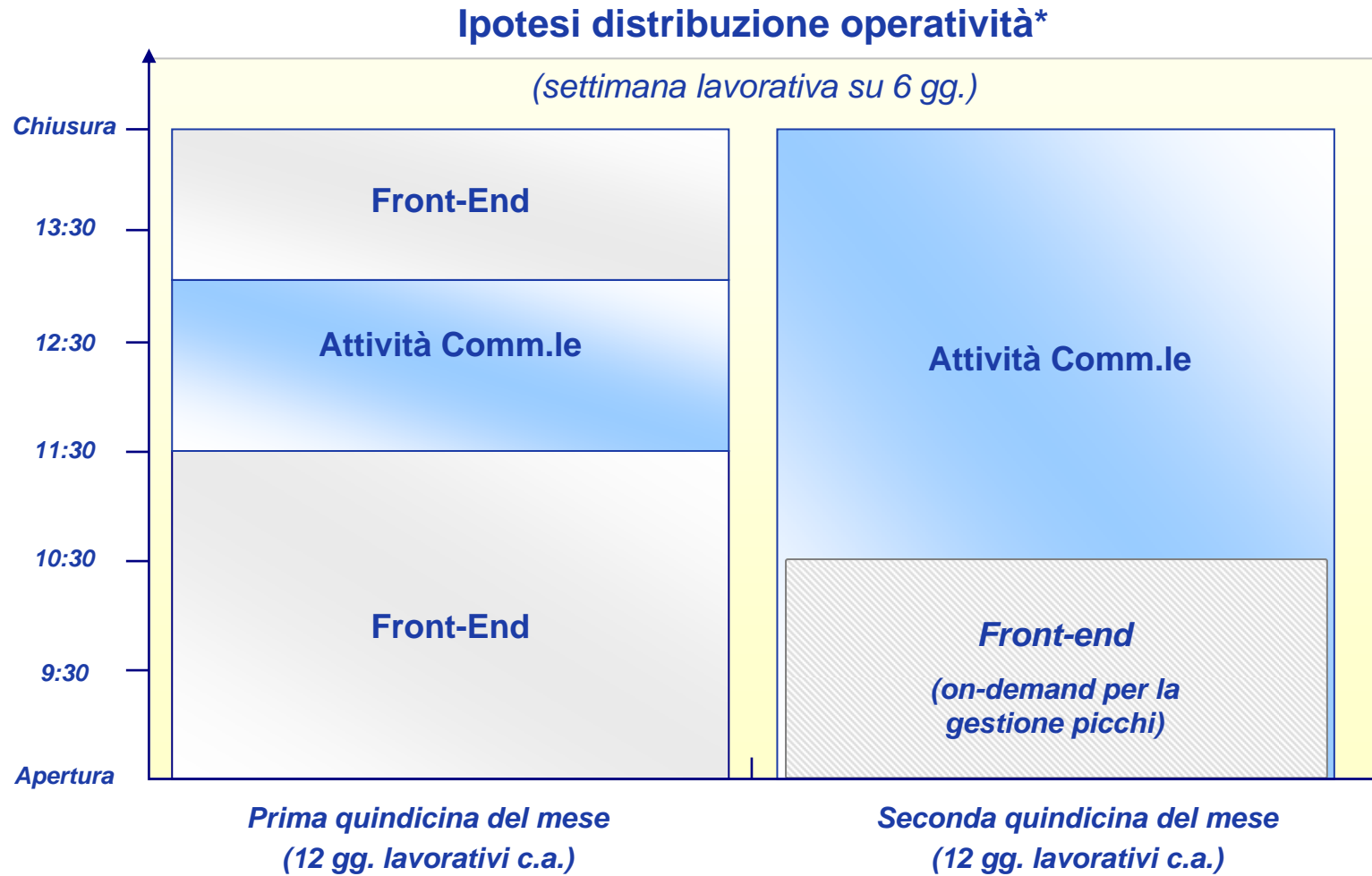
→ Linee di contesto, principali razionali

→ Ipotesi Organizzative



L'ipotesi organizzativa introduce l'opportunità in alcuni UP di una **nuova figura professionale**, che operi sul **front-end** e sulla commercializzazione e **vendita dei prodotti/servizi finanziari**:





\* Da intendersi su base mensile



## CNS – COUNTRY MANAGER – FILIALE

### Struttura: Ufficio Postale

#### **Scopo e caratteristiche generali**

Assicurare la gestione del cliente in un'ottica di sviluppo e fidelizzazione, attraverso un'attività prevalente di vendita di prodotti/servizi "relazionali", e garantendo al contempo la commercializzazione dei prodotti "transazionali", contribuendo al raggiungimento degli obiettivi di budget dell'Ufficio Postale.

#### **Aree di Responsabilità**

- Assicura, lavorando su appuntamenti pianificati, le attività di vendita dei prodotti/servizi relazionali alla clientela, curando l'aggiornamento delle schede clienti e registrando le vendite nell'applicativo dedicato (Sprint – Web);
- Svolge attività di gestione del cliente con l'obiettivo di aumentare l'indice di cross-selling e di up-selling e la fidelizzazione della clientela;
- Cura l'ampliamento del portafoglio clienti, attraverso le attività di ricerca, contatto e pianificazione degli appuntamenti con la clientela, curando l'aggiornamento dell'agenda Sprint – Web;
- Assicura che la documentazione dei prodotti/servizi finanziari venduti sia compilata in modo coerente con le disposizioni/normative ricevute;
- Contribuisce a curare il proprio aggiornamento professionale relativo a nuovi prodotti e procedure, utile all'espletamento ottimale della propria attività in coerenza con i piani di addestramento/formazione definiti.
- Svolge, nei giorni e nelle fasce orarie previste, attività di promozione e vendita dei prodotti/servizi "transazionali"
- Cura l'espletamento delle procedure operative e amministrative di front-end e di back-office relative ai servizi e ai prodotti aziendali nel rispetto degli standard di qualità e della normativa;
- Esegue le attività di apertura e chiusura dello sportello in coerenza con le procedure operative ricevute;



Commerciale Front-End	
Country	Nr. UP
CENTRO	89
CENTRO 1	67
CENTRO NORD	82
LOMBARDIA	98
NORD EST	125
NORD OVEST	90
SUD	84
SUD 1	48
SUD 2	41
<b>Totale complessivo</b>	<b>724</b>

*\* Cfr. Allegato xls per il dettaglio degli UP su cui è previsto un momento di verifica con le strutture CNS territoriali*

