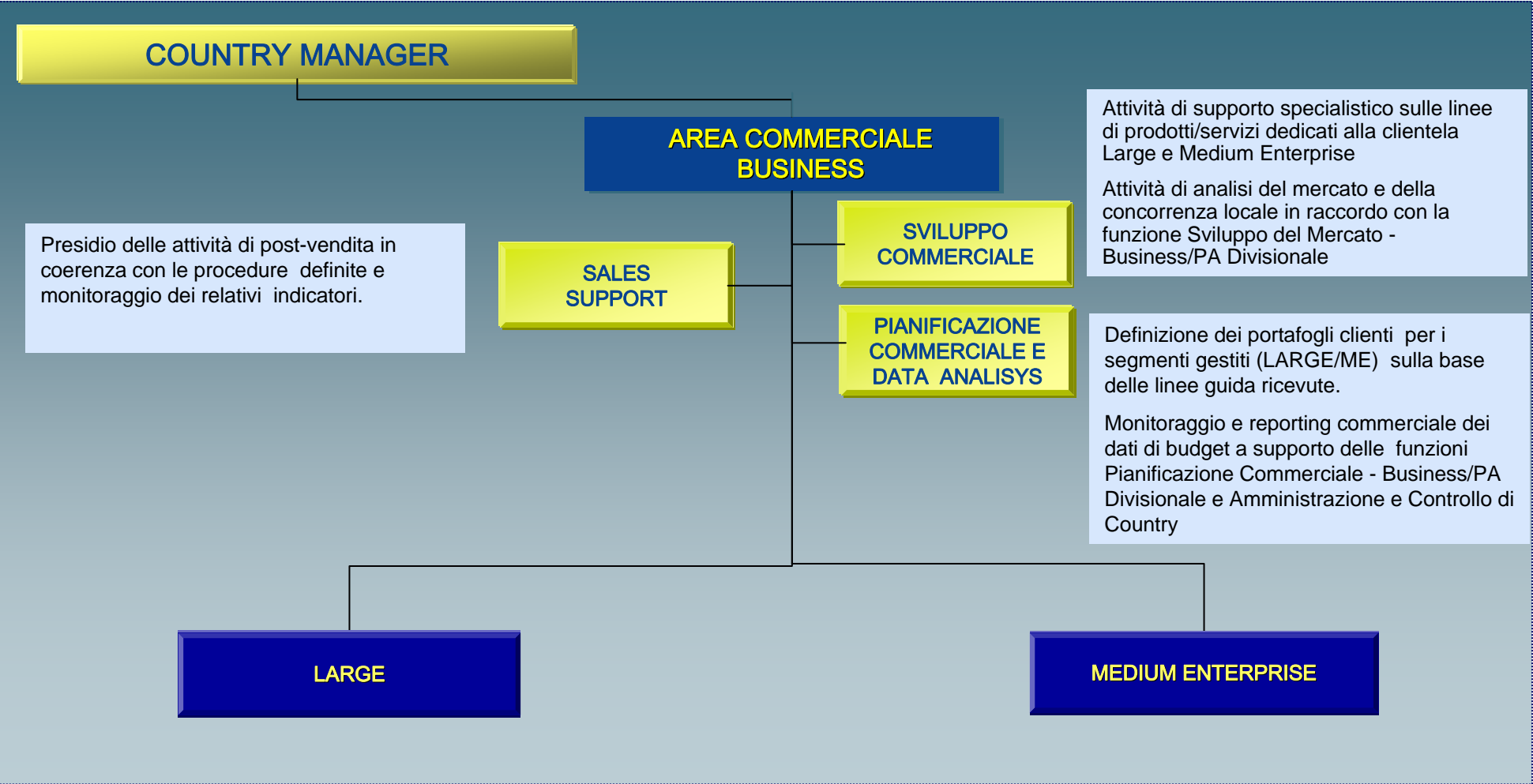


**DIVISIONE RETE**  
**MODELLO ORGANIZZATIVO**  
**DELL' "AREA COMMERCIALE BUSINESS"**

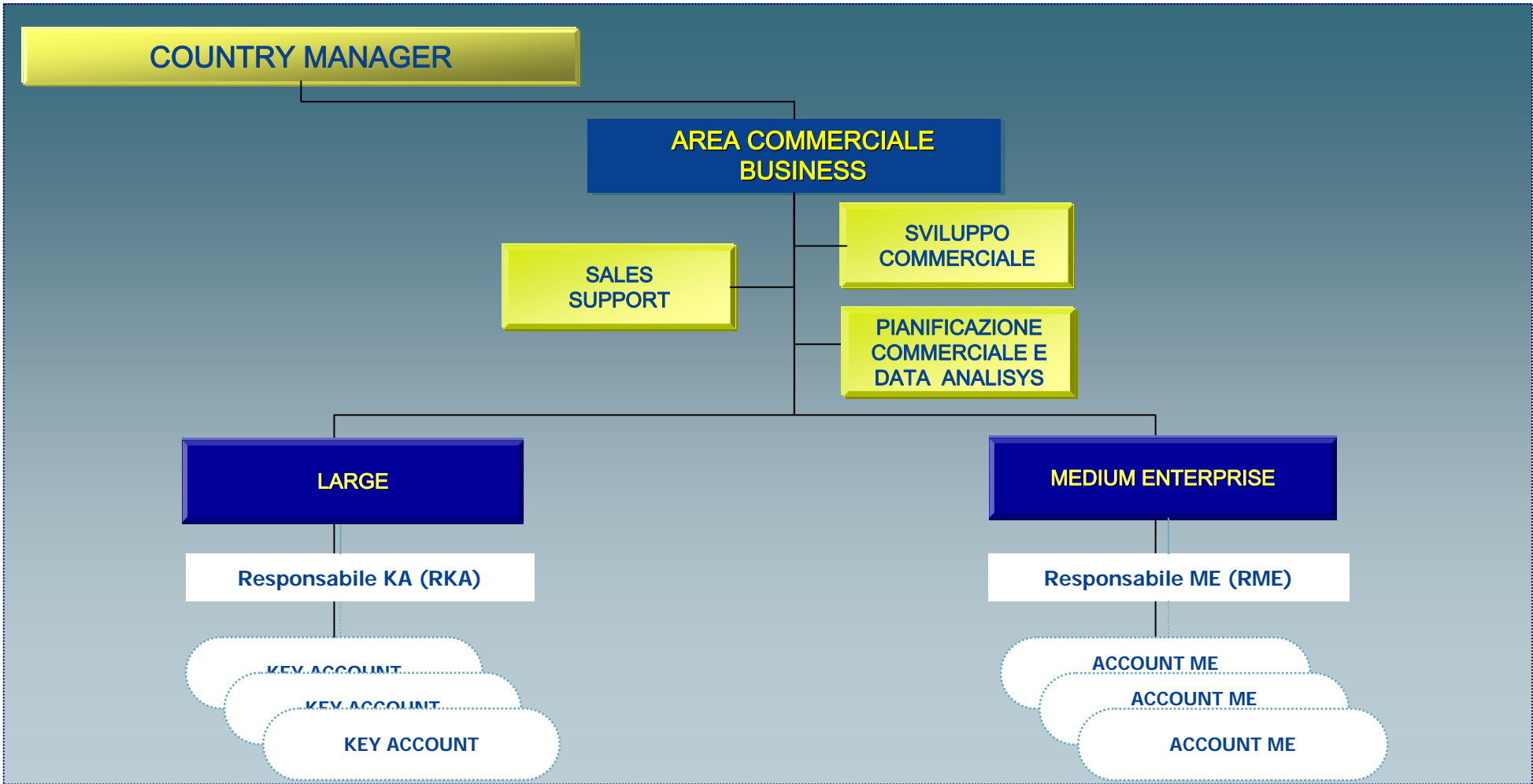
*Commissione Inquadramento - 16 maggio 2006*

- Modelli Organizzativi
- Dimensionamento
- Figure Professionali e Job Descriptions

# MODELLO ORGANIZZATIVO – PRINCIPALI AMBITI DI ATTIVITA'



# MODELLO ORGANIZZATIVO - Country Commerciale Business -



## SEGMENTO LARGE E SME

AREA	VENDITA			
	LARGE		MEDIUM ENTERPRISE	
	RKA	Key Account	RME (ex RCT)	Account ME (ex RCZ)
CENTRO	1	13	5	50
CENTRO 1	1	8	4	37
CENTRO NORD	1	9	4	39
LOMBARDIA	2	16	5	63
NORD EST	1	9	5	44
NORD OVEST	1	7	4	41
SUD	1	8	3	30
SUD 1	1	5	2	18
SUD 2	1	7	2	18
<b>TOTALE</b>	<b>10</b>	<b>82</b>	<b>34</b>	<b>340</b>

## VENDITA

1. **Responsabile Key Account**
2. **Key Account**
3. **Responsabile Medium Enterprise**
4. **Account ME**

# RESPONSABILE KEY ACCOUNT

**Divisione:** DR – COUNTRY MANAGER – COMMERCIALE BUSINESS

**Famiglia :** Commerciale e Marketing

**Struttura:** Commerciale Business- Large Account

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

Garantire il raggiungimento del budget commerciale, nell'area territoriale di competenza, attraverso il coordinamento e la gestione dei Key Account Large (*ex Key Account*) operanti sul territorio

## ***Aree di Responsabilità***

- Assicura il coordinamento e la gestione dei KA Large (*ex Key Account*) operanti sul territorio dell'Area al fine di garantire lo sviluppo commerciale del mercato di riferimento
- Cura, per i portafogli di competenza, la valutazione del potenziale commerciale dei clienti attraverso l'analisi del contesto di riferimento in cui opera (business, fornitori, prodotti/servizi utilizzati, etc)
- Garantisce lo sviluppo professionale, l'affiancamento e la motivazione dei KA Large (*ex Key Account*); monitora gli indicatori di performance individuali e identifica eventuali azioni correttive
- Assicura il flusso di informazioni verso le strutture centrali in merito ad ipotesi di evoluzione dell'offerta generate dal rapporto con il mercato
- Cura il monitoraggio delle iniziative dei competitor di Poste Italiane nell'ambito del territorio di competenza

# KEY ACCOUNT

**Divisione:** DR – COUNTRY MANAGER – COMMERCIALE BUSINESS

**Famiglia :** Commerciale e Marketing

**Struttura:** Commerciale Business- Large Account

## *Scopo e caratteristiche generali*

Assicurare l'incremento dei ricavi di Poste Italiane, nel territorio di competenza, attraverso l'acquisizione, la gestione e la fidelizzazione dei clienti di competenza

## *Aree di Responsabilità*

- Garantisce il raggiungimento degli obiettivi di vendita attraverso la presentazione dell'offerta, la stesura e la stipula del contratto di servizio
- Cura la valutazione del potenziale commerciale del cliente attraverso l'analisi del contesto di riferimento in cui opera (business, fornitori, prodotti/servizi utilizzati, etc) nonché supporta il RKA nelle relative decisioni di sviluppo
- Cura lo sviluppo commerciale dei portafogli di competenza attraverso l'acquisizione di clienti prospect e la gestione dei clienti in portafoglio
- Cura la pianificazione giornaliera e settimanale dei contatti/visite in funzione degli obiettivi commerciali e delle priorità di presidio della clientela, nonché cura l'aggiornamento delle schede clienti
- Assicura, con il supporto della funzione Sales Support, l'avvio dell'erogazione del servizio al cliente
- Assicura l'interfaccia con il cliente per la rilevazione e l'analisi dei reclami segnalando alla funzione Sales Support le eventuali richieste di assistenza tecnica e fornendo al cliente il feedback relativo alla soluzione delle criticità
- Assicura un feed-back strutturato al RKA e alla funzione Sviluppo Commerciale in merito alla risposta del mercato relativamente al gradimento dei prodotti/servizi esistenti e/o alle richieste di evoluzione
- Contribuisce ad assicurare, con il supporto della funzione Sales Support, il presidio del processo relativo alla gestione dei conguagli a fronte dell'eventuale mancato rispetto delle condizioni stabilite negli accordi/convenzioni commerciali

# RESPONSABILE MEDIUM ENTERPRISE (ex RCT)

**Divisione:** DR – COUNTRY MANAGER – COMMERCIALE BUSINESS

**Famiglia :** Commerciale e Marketing

**Struttura:** Commerciale Business- Medium Enterprise

## *Scopo e caratteristiche generali*

Garantire il raggiungimento del budget commerciale, nell'area territoriale di competenza, attraverso il coordinamento e la gestione degli Account ME (ex RCZ) operanti sul territorio

## *Aree di Responsabilità*

- Assicura il coordinamento e la gestione dei Venditori operanti sul territorio dell'Area al fine di garantire lo sviluppo commerciale del mercato di riferimento
- Cura, per i portafogli di competenza, la valutazione del potenziale commerciale dei clienti attraverso l'analisi del contesto di riferimento in cui opera (business, fornitori, prodotti/servizi utilizzati, etc)
- Garantisce lo sviluppo professionale, l'affiancamento e la motivazione degli Account ME (ex RCZ) operanti sul territorio; monitora gli indicatori di performance individuali e identifica eventuali azioni correttive
- Assicura il flusso di informazioni verso le strutture centrali in merito ad ipotesi di evoluzione dell'offerta generate dal rapporto con il mercato
- Cura il monitoraggio delle iniziative dei competitor di Poste Italiane nell'ambito del territorio di competenza

# ACCOUNT ME (EX RCZ)

**Divisione:** DR – COUNTRY MANAGER – COMMERCIALE BUSINESS

**Famiglia :** Commerciale e Marketing

**Struttura:** Commerciale Business- Medium Enterprise

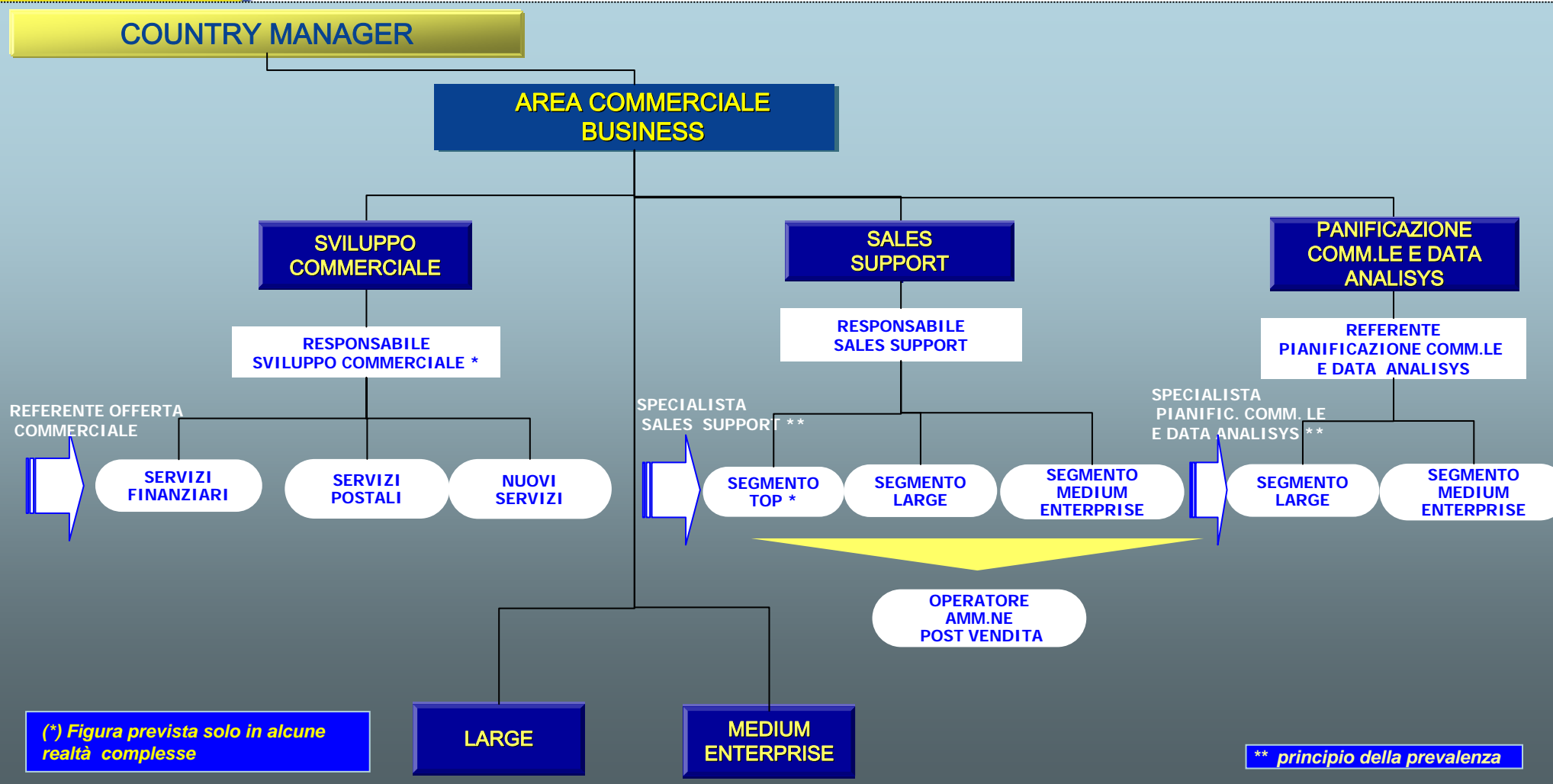
## *Scopo e caratteristiche generali*

Assicurare l'incremento dei ricavi di Poste Italiane, nel territorio di competenza, attraverso l'acquisizione, la gestione e la fidelizzazione dei clienti di competenza

## *Aree di Responsabilità*

- Garantisce il raggiungimento degli obiettivi di vendita attraverso la presentazione dell'offerta, la stesura e la stipula del contratto di servizio
- Cura la valutazione del potenziale commerciale del cliente attraverso l'analisi del contesto di riferimento in cui opera (business, fornitori, prodotti/servizi utilizzati, etc) nonché supporta il Responsabile ME nelle relative decisioni di sviluppo
- Cura lo sviluppo commerciale dei portafogli di competenza attraverso l'acquisizione di clienti prospect e la gestione dei clienti in portafoglio
- Cura la pianificazione giornaliera e settimanale dei contatti/visite in funzione degli obiettivi commerciali e delle priorità di presidio della clientela, nonché cura l'aggiornamento delle schede clienti
- Assicura, con il supporto della funzione Sales Support, l'avvio dell'erogazione del servizio al cliente
- Assicura l'interfaccia con il cliente per la rilevazione e l'analisi dei reclami segnalando alla funzione Sales Support le eventuali richieste di assistenza tecnica e fornendo al cliente il feedback relativo alla soluzione delle criticità
- Assicura un feed-back strutturato al Responsabile ME e alla funzione Sviluppo Commerciale in merito alla risposta del mercato relativamente al gradimento dei prodotti/servizi esistenti e/o alle richieste di evoluzione
- Contribuisce ad assicurare, con il supporto della funzione Sales Support, il presidio del processo relativo alla gestione dei conguagli a fronte dell'eventuale mancato rispetto delle condizioni stabilite negli accordi/convenzioni commerciali

# MODELLO ORGANIZZATIVO - Country Area Commerciale Business



## FUNZIONI DI COORDINAMENTO COMMERCIALE

AREA	PIANIFICAZIONE COMMERCIALE E DATA ANALISYS		SVILUPPO COMMERCIALE		SALES SUPPORT			TOTALE
	Referente Pianificazione Comm.le e Data Analysys	Specialista Pianificazione Comm.le e Data Analysys	Responsabile Sviluppo Commerciale	Referente Offerta Commerciale	Responsabile Sales Support	Specialista Sales Support	Operatore Amm.ne Post Vendita <i>(dato gestionale al mese di aprile 2006)</i>	
CENTRO	1	2	1	9	1	15	30	59
CENTRO 1	1	2	1	6	1	10	10	31
CENTRO NORD	1	2	1	6	1	11	12	34
LOMBARDIA	1	2	1	12	1	17	15	49
NORD EST	1	2	1	6	1	12	14	37
NORD OVEST	1	2	1	6	1	12	11	34
SUD	1	1	1	5	1	8	14	31
SUD 1	1	1	-	3	1	5	6	17
SUD 2	1	1	-	3	1	6	9	21
<b>TOTALE</b>	<b>9</b>	<b>15</b>	<b>7</b>	<b>56</b>	<b>9</b>	<b>96</b>	<b>121</b>	<b>313</b>

## COORDINAMENTO COMMERCIALE

1. **Responsabile Sviluppo Commerciale**
2. **Referente Offerta Commerciale**
3. **Responsabile Sales Support**
4. **Specialista Sales Support**
5. **Operatore Amministrazione Post-Vendita**
6. **Referente Pianificazione Commerciale e Data Analysis**
7. **Specialista Pianificazione Commerciale e Data Analysis**

# Responsabile Sviluppo Commerciale

**Divisione:** DR – COUNTRY MANAGER – COMMERCIALE BUSINESS

**Famiglia :** Commerciale e Marketing

**Struttura:** Commerciale Business- Sviluppo Commerciale

## *Scopo e caratteristiche generali*

Garantisce, in raccordo con la struttura Commerciale Business e PA divisionale il coordinamento della Funzione Offerta Commerciale al fine di supportare la forza vendita per il raggiungimento del budget commerciale garantendo supporto specialistico sulle linee di prodotti/servizi dedicati ai clienti dei segmenti di riferimento (Large/Medium Enterprise), in coerenza con le strategie commerciali definite

## *Aree di Responsabilità*

- Garantisce la gestione e lo sviluppo delle risorse, promuovendo l'impegno dei collaboratori con l'obiettivo di costituire un team orientato al risultato, favorendone la motivazione e lo sviluppo, attraverso la proposta di interventi formativi per l'aggiornamento delle competenze e la crescita professionale
- Garantisce, verso la forza vendita, il trasferimento delle conoscenze e del know how specialistico sulle linee di prodotti/servizi dedicati alla clientela di riferimento (Large/Medium Enterprise), attraverso il coordinamento delle risorse gestite, in raccordo con la struttura Commerciale Business e PA divisionale e in coerenza con le strategie commerciali definite
- Contribuisce a garantire, attraverso un approccio "on demand", il supporto specialistico alla forza vendita dei segmenti di clientela di riferimento in occasione di trattative complesse
- Contribuisce allo sviluppo dei segmenti di clientela di riferimento attraverso attività di analisi del mercato locale coordinandosi con la funzione Sviluppo del Mercato divisionale
- Contribuisce a segnalare i feed-back di mercato (fine tuning/messa a punto dell'offerta) alla struttura Commerciale Business e PA divisionale
- Collabora, con le altre funzioni dell'Area Commerciale Business, alla individuazione delle azioni commerciali rivolte al mercato locale monitorando costantemente l'aderenza dei risultati agli obiettivi prefissati
- Pianifica e coordina le attività svolte dalle risorse gestite, in relazione all'addestramento della forza vendita, in coerenza con i piani definiti

# Referente Offerta Commerciale

**Divisione:** DR – COUNTRY MANAGER – COMMERCIALE BUSINESS

**Famiglia :** Commerciale e Marketing

**Struttura:** Commerciale Business- Sviluppo Commerciale

## *Scopo e caratteristiche generali*

Assicurare, in accordo con le strutture centrali preposte, la realizzazione dei programmi commerciali, il trasferimento di know how specialistico e il supporto a tutta la forza vendita in occasione delle trattative particolarmente complesse

## *Aree di Responsabilità*

- Assicura, verso la forza vendita, il trasferimento delle conoscenze e del know how specialistico sulle linee di prodotti/servizi dedicati alla clientela di riferimento (Large/Medium Enterprise), attraverso attività di supporto ai venditori, in coerenza con le strategie commerciali definite
- Assicura, attraverso un approccio "on demand", il supporto specialistico alla forza vendita dei segmenti di clientela di riferimento in occasione di trattative complesse
- Contribuisce allo sviluppo dei prodotti / servizi di riferimento attraverso la segnalazione dei feedback di mercato ed il supporto nelle attività di analisi del mercato locale coordinandosi con le altre funzioni dell'Area Commerciale Business
- Contribuisce all'individuazione delle azioni commerciali ed alle soluzioni inerenti la definizione di interventi di addestramento ed erogazione dei corsi alle risorse interessate in coerenza con le analisi svolte e gli obiettivi commerciali prefissati al fine di migliorare e rendere omogenea la conoscenza della forza vendita sui prodotti / servizi
- Contribuisce ad individuare soluzioni commerciali per il miglioramento delle offerte standard dei prodotti / servizi
- Fornisce attività di help desk principalmente su tematiche di pre-vendita agli account

# Responsabile Sales Support

**Divisione:** DR – COUNTRY MANAGER – COMMERCIALE BUSINESS

**Famiglia :** Commerciale e Marketing

**Struttura:** Commerciale Business- Sales Support

## *Scopo e caratteristiche generali*

Garantire, in coordinamento con la funzione Post Vendita Centrale e le altre funzioni dell'Area Commerciale Business, la gestione e il coordinamento delle attività di post vendita in coerenza con gli standard definiti, i livelli di qualità attesi e le politiche aziendali.

## *Aree di Responsabilità*

- Garantisce la gestione e lo sviluppo delle risorse, promuovendo l'impegno dei collaboratori con l'obiettivo di costituire un team orientato al risultato, favorendone la motivazione e lo sviluppo, attraverso la proposta di interventi formativi per l'aggiornamento delle competenze e la crescita professionale
- Garantisce la gestione delle attività di post vendita in ottica orientata al Cliente (Large-Me), segnalando alle altre funzioni eventuali problematiche e soluzioni di intervento per una migliore gestione del Cliente e il superamento di eventuali gap di processo
- Assicura una puntuale gestione di tutti i reclami relativi ai clienti dell'Area Commerciale Business di competenza attraverso attività di interfaccia anche con altre funzioni aziendali e il monitoraggio dei tempi di attraversamento/giacenza dei reclami/lamentele in coerenza con gli standard definiti
- Contribuisce, in stretto raccordo con la funzione Post Vendita Centrale, alla definizione e all'implementazione delle soluzioni per la gestione dei Reclami
- Controlla e monitora l'esposizione verso i clienti e si coordina con le altre strutture aziendali per la segnalazione di eventuali criticità e la definizione di possibili azioni volte ad ottenere il riconoscimento e il pagamento di conguagli a fronte dell'eventuale mancato rispetto delle condizioni stabilite negli accordi/convenzioni contrattuali
- Garantisce il coordinamento delle attività della funzione Sales Support su tutti i servizi/prodotti, presidiando i flussi di informazioni e comunicazioni con la Funzione Post-Vendita Centrale
- Garantisce la corretta gestione dei volumi di lavorazione relativi ai prodotti/servizi ed eventuali giacenze in coerenza con gli standard aziendali, le normative e la conformità

# Specialista Sales Support (*ex Commerciale Interno*)

**Divisione:** DR – COUNTRY MANAGER – COMMERCIALE BUSINESS

**Famiglia :** Commerciale e Marketing

**Struttura:** Commerciale Business- Sales Support

## *Scopo e caratteristiche generali*

Assicurare le attività di post vendita (contrattualistica, attivazione del servizio, reclami, gestione amministrativa) in un'ottica orientata al Cliente (Large, Medium Enterprise), in coerenza con gli standard definiti, i livelli di qualità attesi e le politiche aziendali.

## *Aree di Responsabilità*

- Gestisce le attività di post vendita, in un'ottica orientata al Cliente, sui prodotti/servizi al fine di assicurare la regolare attivazione dei servizi
- Canalizza eventuali esigenze espresse dai clienti segnalando eventuali opportunità commerciali alla funzione Sviluppo Commerciale e al Venditore
- Assicura la gestione del Cliente nella fase di avvio di erogazione del servizio, attraverso l'interfaccia con le funzioni aziendali al fine di risolvere eventuali problematiche
- Contribuisce alla gestione dei reclami/lamentele dell'Area nel rispetto degli standard definiti
- Contribuisce alla gestione delle attività di monitoraggio degli accordi/convenzioni commerciali e alla richiesta al cliente di eventuale conguaglio in caso di mancato rispetto delle condizioni stabilite
- Effettua le attività di monitoraggio del processo di erogazione dei prodotti/servizi verificando il rispetto degli standard qualitativi definiti
- Assicura, nel sistema SAP, le attività di gestione dei contratti relativi a prodotti/servizi curando le attività di monitoraggio delle scadenze delle convenzioni commerciali attraverso la comunicazione ai Venditori interessati (eventuale rinnovo/revoca)

# Operatore Amm.ne post-vendita

**Divisione:** DR – COUNTRY MANAGER – COMMERCIALE BUSINESS

**Famiglia :** Commerciale e Marketing

**Struttura:** Commerciale Business- Sales Support

## *Scopo e caratteristiche generali*

Garantire la lavorazione delle pratiche di richieste di apertura di Conto BancoPosta e dei servizi connessi ( es. domiciliazioni, scoperto di c/c, ), attraverso il controllo della documentazione a supporto in termini di regolarità e completezza, l'interrogazione di apposite procedure e il successivo inserimento dati

## *Aree di Responsabilità*

- Assicura l'attività di controllo della documentazione attraverso la verifica preliminare della conformità e completezza della documentazione ricevuta per il Conto BancoPosta
- Effettua la verifica dello stato delle "pregiudizievoli" che potrebbero essere ostative all'apertura del conto attraverso l'utilizzo della procedura dedicata
- Cura l'attività di censimento anagrafico delle pratiche formalmente corrette attraverso l'interrogazione dell'archivio anagrafico in procedura per verificare i soggetti già censiti e qualora non lo siano provvedere al censimento
- Provvede ad attribuire (trascrivendolo sul contratto) il numero di c/c assegnato in automatico dalla procedura e ad effettuare l'inserimento dei consensi al trattamento dei dati personali così come previsto dalla normativa
- Cura la lavorazione delle richieste di servizi accessori attraverso l'utilizzo di alcune procedure dedicate
- Assicura la verifica della conformità e completezza della documentazione per la richiesta di chiusura conto e delle dichiarazioni attestanti la consegna del carnet di assegni e servizi accessori
- Effettua la consultazione delle procedure per verificare i rapporti collegati al conto, le movimentazioni effettuate su c/c , lo stato degli assegni e lo stato di scoperto di c/c

# Referente Pianificazione Comm.le e Data Analysis

**Divisione:** DR – COUNTRY MANAGER – COMMERCIALE BUSINESS

**Famiglia :** Commerciale e Marketing

**Struttura:** Commerciale Business- Data Analysis

## *Scopo e caratteristiche generali*

Contribuire ad assicurare la definizione e l'assegnazione dei portafogli clienti alla forza vendita, nell'ambito delle linee guida definite e garantire, coordinandosi con le altre funzioni aziendali, il processo di assegnazione dei budget alla forza vendita e garantire altresì le fasi di pianificazione e monitoraggio commerciale

## *Aree di Responsabilità*

- Contribuisce ad assicurare la definizione e l'assegnazione dei portafogli clienti alla forza vendita, per i segmenti gestiti (Large/Medium Enterprise), nel rispetto delle linee guida ricevute
- Supporta il Responsabile, di concerto con la Pianificazione Commerciale Centrale, nella definizione del budget per il territorio di competenza e nell'attribuzione degli obiettivi individuali di vendita
- Garantisce la coerenza dei budget assegnati alla forza vendita anche ai fini dei sistemi di incentivazione commerciale definiti e partecipa alla fase di formalizzazione degli obiettivi e consuntivazione dei risultati, sulla base delle linee guida ricevute e in coerenza con i regolamenti previsti, anche attraverso l'utilizzo di procedure informatiche dedicate
- Assicura la predisposizione di un sistema di reporting commerciale atto a consentire analisi diversificate in funzione dei criteri di aggregazione definiti (es. clienti/prodotti/servizi/venditori) rispetto al budget e di individuare, in condivisione con le altre funzioni, eventuali azioni correttive
- Assicura le attività di consuntivazione dei dati di vendita, in raccordo con la funzione Amministrazione e Controllo di Country, evidenziando eventuali scostamenti verso il budget
- Supporta le strutture centrali di riferimento nella diffusione del sistema di reportistica commerciale

**Divisione:** DR – COUNTRY MANAGER – COMMERCIALE BUSINESS

**Famiglia :** Commerciale e Marketing

**Struttura:** Commerciale Business- Data Analysis

## *Scopo e caratteristiche generali*

Assicurare il supporto specialistico nella pianificazione operativa delle attività commerciali sulla base delle priorità definite e nell'analisi e monitoraggio dell'andamento degli obiettivi in un'ottica orientata al segmento (Large/Medium Enterprise)

## *Aree di Responsabilità*

- Collabora alla definizione e attribuzione degli obiettivi dei Venditori in coerenza con il budget definito per il segmento
- Contribuisce nelle attività di gestione dei sistemi di incentivazione definiti per il personale commerciale, durante le fasi di definizione, formalizzazione degli obiettivi e consuntivazione dei risultati, sulla base delle linee guida ricevute
- Cura la pianificazione operativa delle attività commerciali per il segmento svolgendo attività di analisi commerciale e relativo reporting sull'andamento del fatturato evidenziando eventuali scostamenti tra GAV e dati contabili consolidati
- Contribuisce nella fase di consuntivazione dei dati di vendita collaborando con la funzione Amministrazione e Controllo di Country nella fase di verifica, rilevazione e analisi degli scostamenti