

**Ente Bilaterale**  
**15 maggio 2007**

## **L'evoluzione del Canale PMI**

*Programma formativo per  
Responsabili Sviluppo PMI  
Specialisti Sviluppo PMI*



## Premessa

A seguito del cambiamento organizzativo che ha interessato le strutture commerciali retail di Country con particolare riferimento all'assetto del **canale PMI** e alla conseguente introduzione di due figure nuove figure professionali – **Responsabili Sviluppo PMI e Specialisti Sviluppo PMI** - è nata l'esigenza di realizzare un programma integrato di formazione tecnico-professionale e di formazione al ruolo per favorire lo sviluppo delle competenze specialistiche richieste ai nuovi ruoli.

In particolare, sulla base delle mission definite, le nuove figure professionali hanno il compito di garantire, secondo le specifiche responsabilità, lo sviluppo del segmento PMI attraverso l'attività di **primo contatto della clientela prospect** (individuata attraverso apposite liste fornite centralmente) e il successivo **radicamento** della stessa presso gli UP della Rete PTBusiness per la vendita/l'erogazione dei prodotti/servizi dedicati.

A tal fine, viene descritta di seguito la proposta di programma formativo dedicato ai due nuovi ruoli e articolato in 4 step.



**Programma formativo integrato** articolato in quattro step:



## Programma di addestramento modulare

➤ **Obiettivo:** fornire/rafforzare le conoscenze tecniche di base su quattro comparti di offerta dedicata al target clienti PMI

## Affiancamento “on the job”

➤ **Obiettivo:** attivare un apprendimento personalizzato “sul campo” attraverso l'affiancamento a **Responsabili degli UP PTB** e **Consulenti PTB**

Il programma **modulare realizzato in modalità aula**, è attivabile sulla base di specifici gap conoscitivi delle risorse (rilevati congiuntamente dalle strutture RUR e Commerciale di Area Country) sui seguenti comparti di offerta:

- ❖ **Offerta BancoPosta:** prodotti di finanziamento alle imprese e Conto Office
- ❖ **Corriere Espresso e Pacchi**
- ❖ **Posta Commerciale (DM)**
- ❖ **Offerta innovativa**

Durata corso: **7 moduli per una durata complessiva di 39 h**

Docenti: Consulenti Commerciali Prodotti Postali, PTBusiness, Transazionali, Finanziamento, Risparmio (secondo gli ambiti di competenza)



## Programma di addestramento modulare

TITOLO MODULO	ARGOMENTI	A CURA DI	MODALITA' E TEMPI DI EROGAZIONE	CODICE CORSO	MATERIALE DIDATTICO
<b>LO SVILUPPO DELLA CLIENTELA SMALL MEDIUM BUSINESS: IL KIT DELL'OFFERTA</b>	Associazioni Industria Scuole Secondario Servizi e Agenzie Studi Vendita diretta		e-learning 4 ore		DISPONIBILE
<b>IL CONTO BANCOPOSTA OFFICE E I SERVIZI ACCESSORI</b>	Conto Office BancoPosta Impresa on line Carta Postamat Impresa Carta di credito aziendale Incassi domiciliati Postepay Impresa Sistemi di pagamento	CC PT Business e CC Transazionali	Aula tradizionale 6 ore	<b>SPM20-OA00NS</b>	DISPONIBILE
<b>I PRODOTTI DI FINANZIAMENTO ALLE PMI</b>	Leasing Bancoposta Prestimpresa	CC PT Business e CC Finanziamento	Aula tradizionale 5 ore	<b>SPM30-OA00NS</b>	DISPONIBILE
<b>L' OFFERTA CORRIERE ESPRESSO NAZIONALE</b>	Il Corriere espresso nazionale: caratteristiche e servizi accessori; Gli accordi commerciali e Carnet; Postacelere 1 Plus; Paccocelere 1 Plus; Paccocelere 3; Paccocelere Maxi Paccocelere Impresa Nazionale	CC Postali	Aula tradizionale 10 ore	<b>SPM40-OA00NS</b>	DISPONIBILE
<b>L' OFFERTA CORRIERE ESPRESSO INTERNAZIONALE</b>	Offerta Corriere Espresso internazionale: Pacco celere internazionale e accordi commerciali; Paccocelere Impresa Internazionale.	CC Postali	Aula tradizionale 8 ore	<b>SPM50-OA00NS</b>	DISPONIBILE



TITOLO MODULO	ARGOMENTI	A CURA DI	MODALITA' E TEMPI DI EROGAZIONE	CODICE CORSO	MATERIALE DIDATTICO
<b>POSTA COMMERCIALE : POSTA TARGET E POSTA TARGET INFO</b>	Occasioni d'uso, Vantaggi del prodotto e Mercato di riferimento Caratteristiche di prodotto, pricing e processi di vendita Servizi di pre lavorazione alla Spedizione Stampa digitale Stampa e mailing Promoposta.	CC Postali e PT Business	Aula tradizionale 3 ore	<b>SPM60-OA00NS</b>	DISPONIBILE
<b>OFFERTA INNOVATIVA PTB</b>	Vendita a catalogo ; Firma digitale.	CC PT Business	Aula tradizionale 3 ore	<b>SPM70-OA00NS</b>	DISPONIBILE
<p><b>FASE DI AFFIANCAMENTO ON THE JOB A:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>RESPONSABILE UP PTB e CONSULENTE PTB</b> → sulle modalità di organizzazione delle vendite e di relazione con la clientela PMI</li> </ul>					



**Formazione al ruolo:  
tecniche di gestione della  
relazione con il cliente**

**Obiettivo:** Favorire la corretta interpretazione del ruolo e **sviluppare competenze specialistiche** legate alle tecniche di gestione/relazione con il cliente prospect in coerenza con il nuovo approccio al mercato PMI

Durata corso: **3 gg** in modalità **aula tradizionale**

Docenti: **Società di consulenza**

Principali temi trattati:

- **Il ruolo di Sviluppatore del mercato PMI**
- **La pianificazione dell'attività di sviluppo e la diagnosi dei comportamenti dei clienti potenziali**
- **Le modalità di acquisizione del cliente prospect:** gestione contatto telefonico, il primo contatto “ a domicilio”, l'individuazione delle opportunità e la proposizione di soluzioni, la gestione delle obiezioni e della mancata finalizzazione dell'appuntamento, ecc.
- **L'integrazione dell'attività con DUP e Consulenti Rete PTB**



## Formazione al ruolo: Il team Leader

### Obiettivi:

- ☛ **Fornire metodi e strumenti logici/concettuali** per la pianificazione dell'attività di sviluppo del canale PMI
- ☛ **Sviluppare la capacità di stimolare il lavoro di gruppo** e rafforzare il **coordinamento interno** tra le risorse promuovendone la motivazione

Durata corso: **2 gg** in modalità **aula tradizionale**

Docenti: **Società di consulenza**

Principali temi trattati:

- Il **coordinamento delle attività di sviluppo commerciale** del canale PMI
- Il **monitoraggio** e l'**analisi** delle performance commerciali
- la **motivazione** e l'**orientamento commerciale** dei componenti della squadra, ecc.
- l'**affiancamento agli sviluppatori**: finalità e tecniche

