

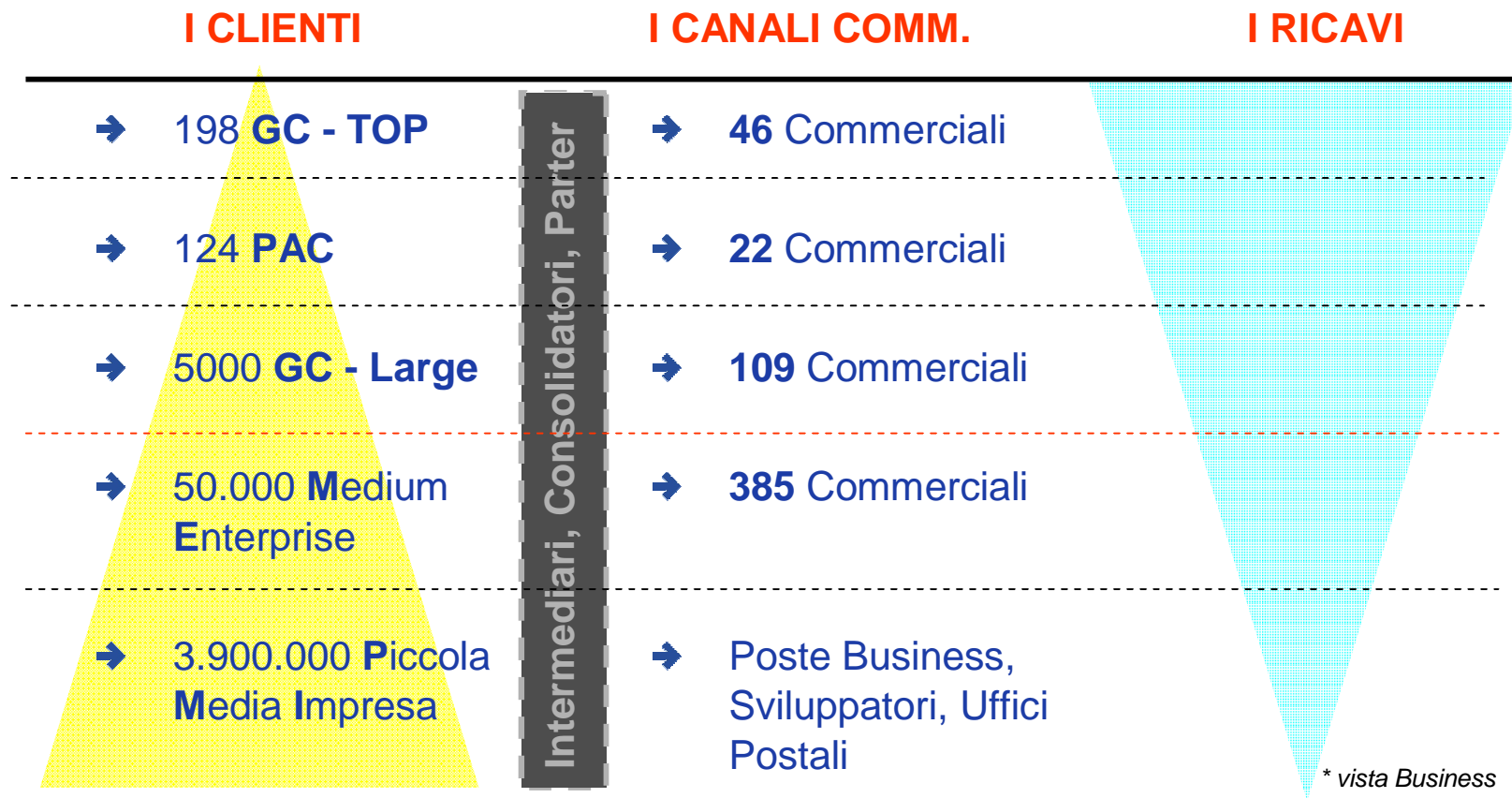
L'attività di vendita

Novembre 2009



- Il mercato di riferimento
- L'organizzazione commerciale
- La proposizione commerciale e l'attività di vendita
 - prodotti/servizi & progetti/soluzioni
- Gli strumenti di supporto alla vendita
 - **Data Management System**
 - **Customer Relationship Management**
 - Reportistica avanzamenti ricavi
 - Piano Incentivi & gare di vendita

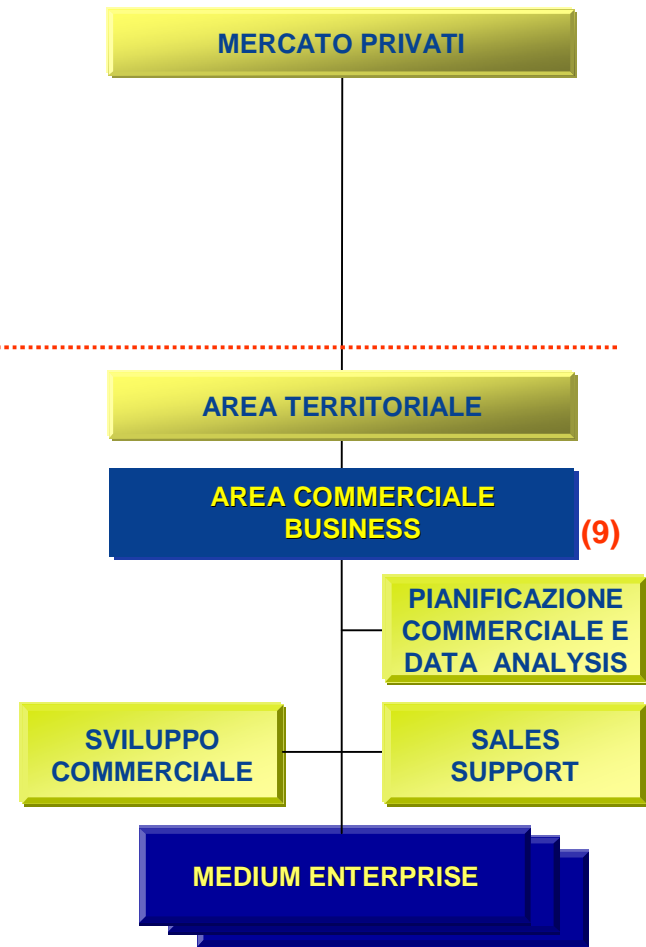
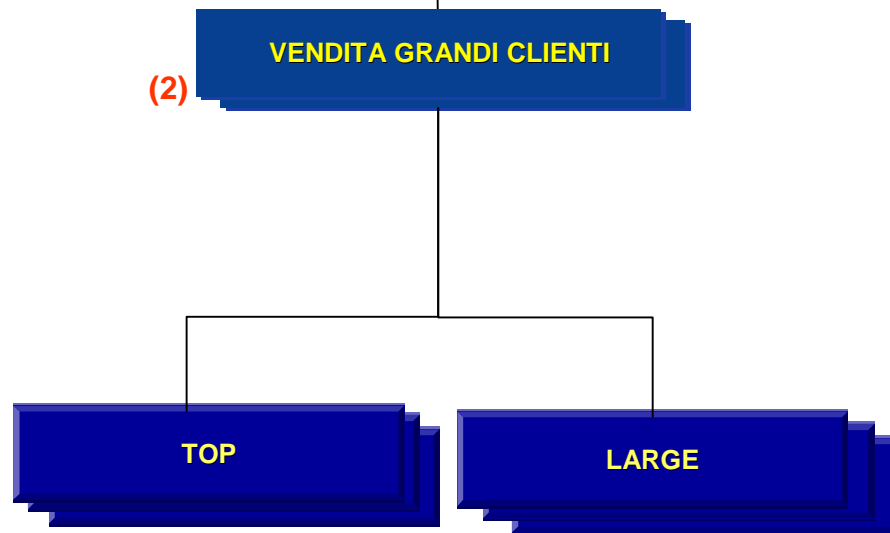




funzione centrali



funzioni territoriali

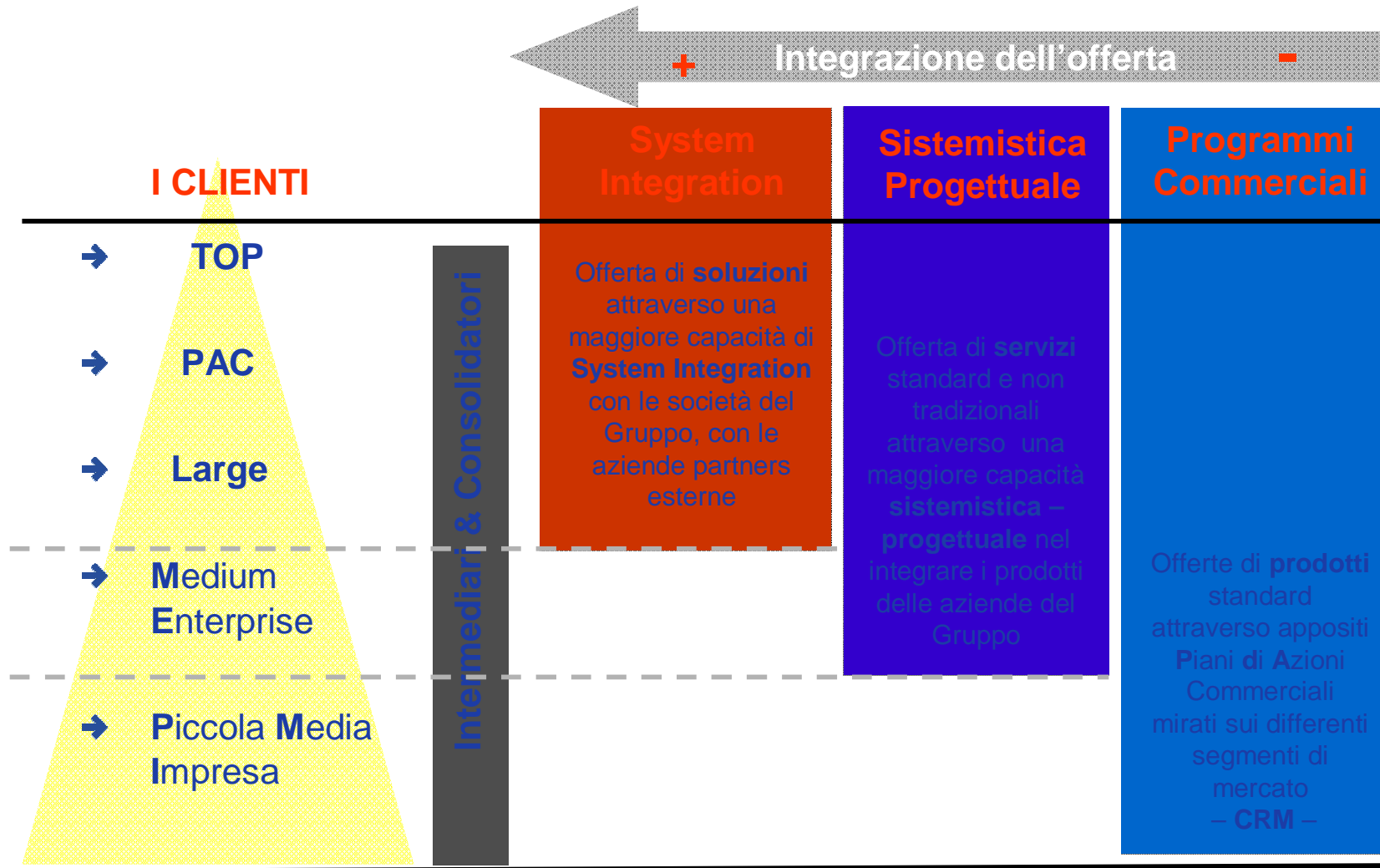


legenda

Funzioni di vendita

Funzioni di supporto/coordinamento







- ➔ Studio del proprio portafoglio prodotti/servizi
- ➔ Analisi del proprio portafoglio Clienti
- ➔ Pianificazioni visite per **proposta** commerciale
- ➔ Quando esiste interesse, predisposizione dell'**offerta** commerciale
- ➔ Gestione della trattativa commerciale con il Cliente
 - ❑ Prezzo, volumi, approfondimenti tecnici, personalizzazioni
- ➔ Quando il prodotto/servizio risponde alle esigenze del Cliente, sottoscrizione del relativo contratto (**Win**)
- ➔ Quando il prodotto/servizio non risponde alle esigenze del Cliente, mancata sottoscrizione del contratto (**Loss**)





- ➔ Analisi delle esigenze dei Clienti a portafoglio
- ➔ Valutazione della **fattibilità** per Poste
- ➔ Pianificazione visita per l'approfondimento della soluzione tecnica
- ➔ Quando esiste interesse, sviluppo dell'**offerta** tecnico-economica
- ➔ Gestione della trattativa commerciale con il Cliente
 - ❑ Prezzo, volumi, approfondimenti tecnici, personalizzazioni
- ➔ Quando il progetto risponde alle esigenze del Cliente, sottoscrizione del relativo contratto (**Win**)
- ➔ Quando il progetto non risponde alle esigenze del Cliente, mancata sottoscrizione del contratto (**Loss**)



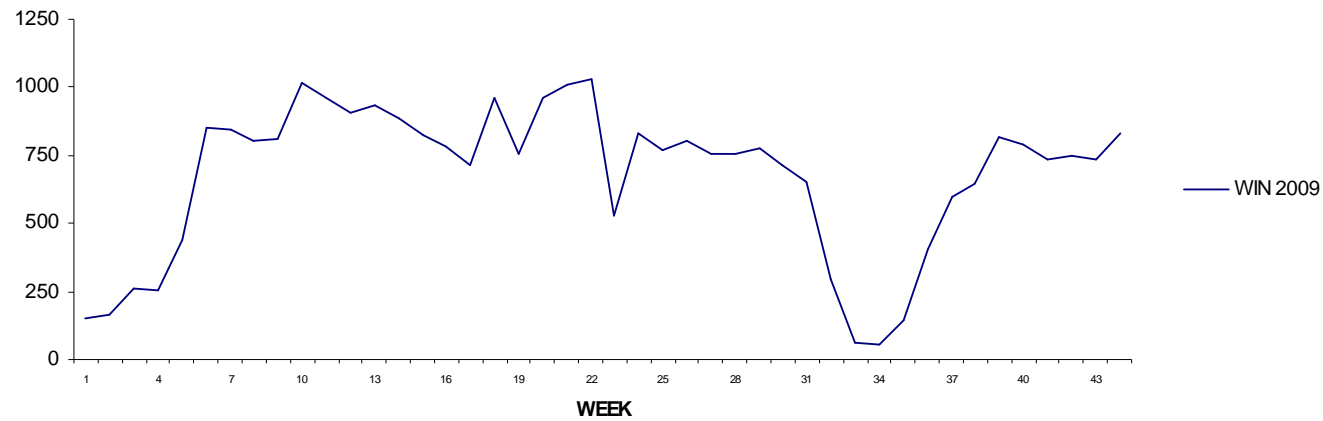
- ➔ **Data Management Sistem** - Intranet Aziendale che raccoglie
 - ❑ copia della documentazione aggiornata – **kit di vendita** - di tutte le offerte commerciali del Gruppo Poste Italiane (descrizione del servizio, offerta, listini e copia dei contratti)
 - ❑ ogni mese viene prodotta e distribuita una newsletter – **Tempo d’Affari** - che raccoglie una breve descrizione di tutti i casi di successo di vendita per prodotto/servizio e canale commerciale con relativa intervista ai protagonisti (vendita, prevendita e postvendita)
 - ❑ procedure e documenti a supporto delle normative interne



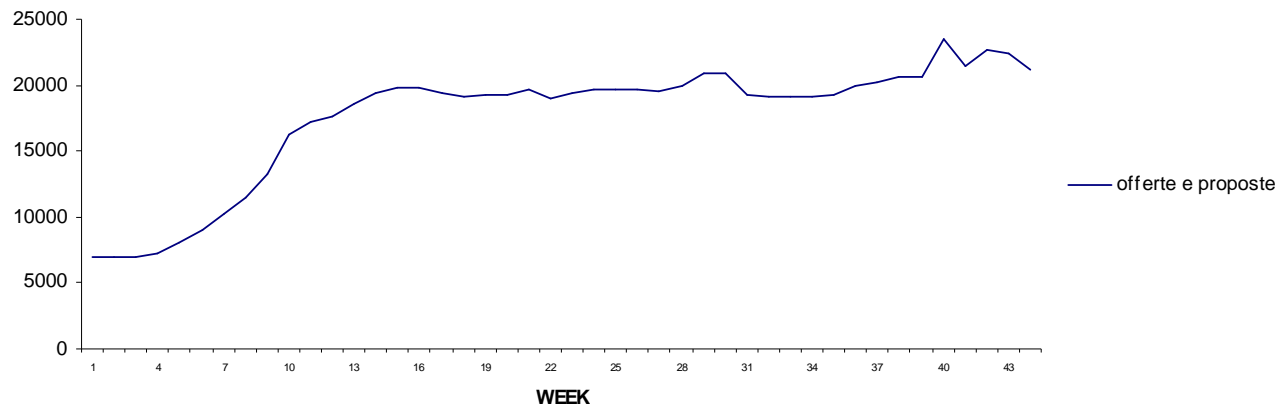
- ➔ **Customer Relationship Management** – reportistica settimanale interna che permette di monitorare l'attività di vendita consuntivata dalla funzione

Es:

N. WIN



N. OFFERTE E PROPOSTE



➔ Reportistica avanzamenti ricavi (esempio su portafoglio x)

| | Consuntivo 09 | Budget 09 | delta | delta% | Consuntivo 08 | delta | delta % | | |
|--------------------------------------|------------------|------------------|-------|---------------|---------------|------------------|---------|---------------|------------|
| Posta_Prioritaria | 311.454 | 323.533 | - | 12.079 | -4% | 358.484 | - | 47.030 | -13% |
| Posta_Massiva | 595.297 | 632.120 | - | 36.824 | -6% | 655.061 | - | 59.764 | -9% |
| Data Posta | 406 | - | - | 406 | 0% | - | - | 406 | 0% |
| Posta_Indescritta | 907.156 | 955.654 | - | 48.497 | -5% | 1.013.545 | - | 106.388 | -10% |
| Atti_Giudiziari | 84.433 | 85.217 | - | 784 | -1% | 84.128 | - | 305 | 0% |
| Posta_Raccomandata | 283.841 | 269.334 | - | 14.507 | 5% | 284.518 | - | 677 | 0% |
| POSTA ASSICURATA | 23.691 | 31.111 | - | 7.420 | -24% | 31.008 | - | 7.317 | -24% |
| Raccomandata 1 | 39 | 2.244 | - | 2.205 | -98% | 39 | - | 39 | 0% |
| Posta_Descritta | 392.004 | 387.906 | - | 4.098 | 1% | 399.654 | - | 7.650 | -2% |
| Pick-Up | 5.974 | 6.120 | - | 146 | -2% | 5.887 | - | 86 | 1% |
| Modello Unico | 721 | 1.028 | - | 308 | -30% | 1.003 | - | 283 | -28% |
| Certificato Elettorale | 154 | 121 | - | 33 | 28% | 894 | - | 740 | -83% |
| Servizi Data Certa | - | - | - | - | 0% | - | - | - | 0% |
| Servizi di Base | 6.848 | 7.269 | - | 420 | -6% | 7.784 | - | 936 | -12% |
| Sin_e_Comunicazioni | 303.642 | 133.119 | - | 170.523 | 128% | 120.666 | - | 182.976 | 152% |
| Altri_Servizi_Integrati | 370 | 4.808 | - | 4.438 | -92% | 1.226 | - | 856 | -70% |
| Servizi_Integrati | 304.012 | 137.927 | - | 166.085 | 120% | 121.893 | - | 182.120 | 149% |
| Teltext | - | - | - | - | 0% | - | - | - | 0% |
| Servizi_On_Line | 6.094 | 9.243 | - | 3.150 | -34% | 6.454 | - | 360 | -6% |
| Servizi_Digitali_e_Multicanale | 6.094 | 9.243 | - | 3.150 | -34% | 6.454 | - | 360 | -6% |
| PostaTarget | 144.449 | 189.791 | - | 45.342 | -24% | 174.399 | - | 29.950 | -17% |
| Programmi_abbonamento | 9.214 | 10.362 | - | 1.148 | -11% | 9.442 | - | 227 | -2% |
| Servizi_per_il_DM | 251 | 380 | - | 129 | -34% | 61 | - | 190 | 312% |
| Direct_Marketing | 153.914 | 200.532 | - | 46.619 | -23% | 183.901 | - | 29.987 | -16% |
| Invii senza indirizzo | 2.879 | 4.420 | - | 1.541 | -35% | 2.996 | - | 116 | -4% |
| Promoposta | 12.804 | 13.956 | - | 1.153 | -8% | 14.166 | - | 1.362 | -10% |
| Posta_non_Indirizzata | 15.683 | 18.376 | - | 2.694 | -15% | 17.162 | - | 1.479 | -9% |
| Servizi_per_l'editoria | 94.158 | 111.335 | - | 17.177 | -15% | 110.669 | - | 16.511 | -15% |
| Servizi Postali | 1.879.870 | 1.828.243 | - | 51.627 | 3% | 1.861.062 | - | 18.808 | 1% |
| Bollettini | 431.443 | 417.981 | - | 13.462 | 3% | 412.672 | - | 18.771 | 5% |
| Commissioni_d'incasso_e_altri_minori | 91.301 | 88.250 | - | 3.051 | 3% | 88.080 | - | 3.221 | 4% |
| Ricavi_da_Bollettini | 522.744 | 506.231 | - | 16.512 | 3% | 500.752 | - | 21.991 | 4% |
| Interessi_Activi | 230.722 | 247.758 | - | 17.036 | -7% | 246.428 | - | 15.706 | -6% |
| Spese_Tenuta_Conto | 6.764 | 5.945 | - | 819 | 14% | 6.250 | - | 514 | 8% |
| Servizi_Accessori | 7.471 | 9.980 | - | 2.509 | -25% | 3.065 | - | 4.406 | 144% |
| Carte di debito | 757 | - | - | 757 | 0% | - | - | 757 | 0% |
| Conti_Correnti | 245.714 | 263.683 | - | 17.969 | -7% | 255.743 | - | 10.029 | -4% |
| Finanziamento | - | 592 | - | 592 | -100% | 97 | - | 97 | -100% |
| Servizi_Delegati | 124.477 | 112.235 | - | 12.242 | 11% | 126.565 | - | 2.088 | -2% |
| Altri_Prodotti_e_Servizi | 17.774 | 13.550 | - | 4.224 | 31% | 16.339 | - | 1.434 | 9% |
| Bancoposta | 910.708 | 896.291 | - | 14.418 | 2% | 899.496 | - | 11.212 | 1% |
| DM_POSTEL | 45.780 | 23.683 | - | 22.097 | 93% | 24.743 | - | 21.037 | 85% |
| Pacco celere imp | 12.254 | 14.783 | - | 2.530 | -17% | 14.307 | - | 2.054 | -14% |
| POSTECOM | 1.252 | 2.189 | - | 937 | -43% | 964 | - | 288 | 30% |
| PosteMobile | - | 796 | - | 796 | -100% | - | - | - | 0% |
| Società del Gruppo | 59.286 | 41.451 | - | 17.835 | 43% | 40.014 | - | 19.272 | 48% |
| Totale | 2.849.864 | 2.765.985 | - | 83.879 | 3% | 2.800.572 | - | 49.292 | 2% |



→ Piano incentivi annuale

| Macro Obiettivo | Obiettivo | % del premio |
|------------------------------|--------------------------|--------------|
| Macro Obiettivo INTEGRAZIONE | A. Ricavi Clienti Affari | 5 |
| | B. Ricavi PAC/GC | 15 |
| Macro Obiettivo INDIVIDUALE | C. Ricavi da Portafoglio | 60 |
| | D. Sviluppo | 20 |
| Totale | | 100 |

→ **Incentivazione straordinaria** ultimo Quadrimestre 2009: obiettivo sui ricavi dell'ultimo quadrimestre

→ & gare di vendita

- ❑ **Largo ai progetti:** vengono premiate le migliori soluzioni progettuali formalizzate attraverso accordi con i clienti della Pubblica Amministrazione Centrale. La graduatoria è definita in base alla replicabilità, alla personalizzazione, all'integrazione (numero B.U. e Soc Gruppo coinvolte), alla strategicità (piano comunicazione) del progetto
- ❑ **Yes I phone (Poste Mobile):** vengono premiati tutti gli account (Top, PAC, Large, Medium) che stipulano contratti con numero di sim e traffico al di sopra di target prefissati
- ❑ **Round finale (ME) e 4x4 (Large e TOP):** vengono premiati tutti gli account che generano ricavi 2009 su prodotti target (Home Box, Raccomandata1, Poste Packaging, Corriere Espresso, DM Focus, Non Indirizzata, PaccoCelere Impresa, Postapress) e ordini che porteranno ricavi nel 2010 su prodotti target (GED/Mail Room, Host to Host, Sorpassometro, Italialogistica, Postetributi, Data Certa, Poste Tutela, SIN, Bollettino Massivo)

