

Ente Bilaterale per la Formazione e la Riqualificazione Professionale

Incontro
del 11 gennaio 2010



Indice dei progetti

- **La gestione economica dei progetti di miglioramento**
- **Formazione per figure commerciali AT filiale Fase 1 e Fase**
- **Formazione DUP Trainer**
- **SAP Payroll e modifiche Sap MD/TM**
- **Crescere a 360° (2^a ciclo)**



La gestione economica dei progetti di miglioramento

Formazione Operazioni Nazionali di Corriere Espresso e Pacchi (CP)



Scheda sintetica

4

Titolo: La gestione economica dei progetti di miglioramento

Obiettivi: Consolidare prassi e modalità operative nella gestione economica dei progetti

Destinatari: Persone di CP Operazioni Nazionali che lavorano su progetti di miglioramento

Numero partecipanti da coinvolgere: 40 ca.

Contenuti: la gestione dei costi di progetto

Metodologia: aula

Durata: 3 gg

Finanziabilità: FI, FdS

Aule: interne

Materiali: non previsti

Docenze: esterne

Tutoring: non previsto

Progettazione: esterna

Livello prevalente dei partecipanti: A1 e A2

Localizzazione: nazionale

Arco temporale previsto di erogazione: 2 mesi



- ➔ I destinatari dell'attività formativa hanno già acquisito le logiche ed utilizzano, nella quotidianità, gli strumenti di project management applicandoli ai progetti affidati.

- ➔ Emerge, comunque, l'esigenza di 'rinforzare' ancor meglio prassi e modalità operativa in uno specifico focus: la **gestione economica dei progetti**.



- ➔ Consolidare le **competenze di gestione dei costi** nelle diverse fasi del progetto (definizione, pianificazione, esecuzione e controllo, chiusura):
 - ❑ stimare i costi e la redditività (ad es. ritorno sull'investimento)
 - ❑ effettuare analisi, valutare economicamente i progetti e scegliere tra soluzioni alternative
 - ❑ definire budget di investimento
 - ❑ identificare e monitorare gli obiettivi economici e di risultato dei progetti

- ➔ Integrare ed applicare con maggiore sistematicità gli **strumenti per la valutazione ed il controllo dei costi**



➔ **DEFINIZIONE DEL PROGETTO**

- ❑ gli economics nella classificazione dei progetti (impegno, budget risorse);
- ❑ come valorizzare gli economics nel Business Case e concordare il budget di progetto.

➔ **PIANIFICAZIONE DEL PROGETTO**

- ❑ stima e valutazione economica del progetto (quantità, costi e allocazione delle risorse)
- ❑ tecniche di valutazione di impegno, produttività, durata
- ❑ valutazione economica e finanziaria dei progetti (costi fissi, costi variabili, margini di contribuzione, punto di pareggio, rendimento, ecc.)
- ❑ schedulazione dei costi

➔ **ESECUZIONE E CONTROLLO**

- ❑ metodi e strumenti per il monitoraggio dei costi in fase di esercizio

➔ **CHIUSURA DEL PROGETTO**

- ❑ valutazione e documentazione dei costi



➔ **Destinatari:** circa 40 persone operanti in Operazioni Nazionali di CP, che già lavorano su progetti di miglioramento processi.

➔ **Durata:** **tre giornate**



Formazione Figure Commerciali AT/Filiale

Una nuova spinta commerciale – Fase 1



Scheda sintetica

10

Titolo: Formazione per Figure Commerciali AT/Filiale – Fase 1

Obiettivi: rendere le figure commerciali di AT/Filiale più efficaci nel migliorare i risultati commerciali della rete di Poste Italiane

Destinatari: RCRF, Coordinatori d'Area, Referenti di Canale, Referenti di Comparto

Numero partecipanti da coinvolgere: 390 ca.

Contenuti: Efficacia personale e spinta commerciale per la vendita evoluta

Metodologie: aula

Durata: 3 gg di formazione

Finanziabilità: FI, FdS

Aule: interne

Materiali: Profilo professionale per ciascun partecipante

Docenza: esterna

Tutoring: previsto

Progettazione: esterna

Livello prevalente dei partecipanti: A1 e A2

Localizzazione: nazionale

Arco temporale previsto di erogazione: 3 mesi



- ➔ I **destinatari dell'intervento formativo**, con obiettivi, compiti ed interlocutori diversi, hanno in comune la **finalità di incidere sulla rete commerciale di Poste Italiane** con azioni di formazione, addestramento, supporto, motivazione e orientamento.

- ➔ Si tratta di figure che, per **gestire con efficacia il proprio ruolo**, devono essere in grado di:
 - ❑ **gestire se stessi**, andando oltre le proprie prassi consolidate, adattando i propri comportamenti ed il proprio stile a differenti situazioni, interlocutori ed obiettivi;
 - ❑ **entrare professionalmente in sintonia con i propri interlocutori** (ad es. Specialisti di Filiale, clienti, ecc) cercando di fornire utili suggerimenti;
 - ❑ **essere credibili ed autorevoli** nell'esprimere indicazioni sulle azioni commerciali.



- ➔ **Sviluppare le competenze su tecniche e metodologie di vendita evolute** per consentire ai partecipanti di supportare e orientare in modo efficace la rete e, all'occorrenza, di intervenire direttamente nelle attività di vendita.

- ➔ In particolare rendere le persone più consapevoli dei loro punti di "forza" e dei loro punti "deboli", della percezione che possono generare negli altri, di come migliorare la propria **efficacia manageriale e commerciale**



- ➔ **Consapevolezza del proprio stile personale di lavoro**, punti di forza e di miglioramento all'interno del proprio ruolo e nelle singole fasi del processo tipico del ruolo
 - somministrazione del Profilo Personale Insights Discovery
- ➔ **Capacità di stimolare con efficacia** le performance commerciali della rete, attraverso azioni mirate di:
 - analisi dei risultati e dei comportamenti individuali
 - supporto al miglioramento delle performance attraverso suggerimenti e piani di azione mirati
 - formazione su tecniche commerciali
 - motivazione per intraprendere le azioni più difficili per la persona, ma necessarie per il raggiungimento della performance commerciale
- ➔ **Capacità di massimizzare** l'efficacia e la redditività del proprio **tempo di lavoro**



- ➔ **Seminario** della durata di **2 giornate** con i **9 Responsabili Commerciali Retail di Area Territoriale** per avvio progetto
- ➔ **Attività formativa** della durata di 3 giornate con:
 - **140 Responsabili Commerciali Retail di Filiale**
 - **121 Coordinatori d'Area**
 - **45 Referenti di Canale**
 - **81 Referenti di Comparto**



Formazione Figure Commerciali AT/Filiale

Una nuova spinta commerciale – Fase 2



Scheda sintetica

16

Titolo: Formazione per Figure Commerciali AT/Filiale – Fase 2

Obiettivi: rendere le figure commerciali di AT/Filiale più efficaci nel migliorare i risultati commerciali della rete di Poste Italiane

Destinatari: RCRF, Coordinatori d'Area, Referenti di Canale, Referenti di Comparto

Numero partecipanti da coinvolgere: 390 ca.

Contenuti: Efficacia personale e spinta commerciale per la vendita evoluta

Metodologie: affiancamento e aula

Durata: 1 h di affiancamento individuale e 2 gg di ripresa formativa

Finanziabilità: FI, FdS

Aule: interne

Materiali: non previsti

Docenza: esterna

Tutoring: previsto

Progettazione: esterna

Livello prevalente dei partecipanti: A1 e A2

Localizzazione: nazionale

Arco temporale previsto di erogazione: 2 mesi



- ➔ Tale intervento formativo, prosecuzione del progetto **Formazione per Figure Commerciali AT/Filiale – Fase 1**, intende sostenere ulteriormente le competenze manageriali e commerciali dei partecipanti a distanza di un arco temporale di circa 2 mesi, utile per la sedimentazione e applicazione di quanto acquisito nella precedente fase.
- ➔ Sarà utilizzata una metodologia di **affiancamento individuale** e saranno trasferiti **metodi evoluti di vendita e approccio al cliente**, sulla base delle esigenze dei singoli partecipanti.



- ➔ **Approfondire e consolidare il bilancio sulle competenze individuali** per indirizzare il processo di miglioramento sulla base di quanto emerso dal profilo e dai comportamenti messi in atto sul lavoro.
- ➔ Allenare le persone ad analizzare i punti di miglioramento degli interlocutori, gestire la comunicazione di ritorno, **supportare, motivare e spingere verso la realizzazione di prestazioni commerciali.**



- ➔ Riflessione su quanto sperimentato 'sul campo' e **rielaborazione delle proprie prassi manageriali e commerciali**
- ➔ **Tecniche manageriali e commerciali evolute per il miglioramento** delle performance commerciali della rete
- ➔ **Modalità di trasferimento delle competenze** ai propri interlocutori (Specialisti di Filiale, Addetti alla vendita, ecc.)



- ➔ Affiancamento individuale di 1ora e 2 giornate di formazione per:
 - ❑ **140 Responsabili Commerciali Retail di Filiale**
 - ❑ **121 Coordinatori d'Area**
 - ❑ **45 Referenti di Canale**
 - ❑ **81 Referenti di Comparto**



Progetto formativo per

DUP TRAINER

CRESCERE A 360°



Scheda sintetica

22

Titolo:

Obiettivi: consolidare/migliorare il ruolo di DUP e di DUP trainer

Destinatari (ruoli professionali): Direttori di Ufficio Postale

Numero partecipanti da coinvolgere: 400

Contenuti: comunicazione efficace, leadership e gestione della squadra, public Speaking e tecniche di gestione d'aula.

Metodologie (aula, e-learning, etc): Aula; supporto telefonico a distanza sul Piano di Azione Individuale

Durata: 4 gg pari a 32 h + 3 ore in autoapprendimento + 3 ore di di facilitazione telefonica e o e-mail

Finanziabilità (FI, FdS, FSE, legge 53/2000, legge 125/91, ...) FI e FdS

Aule (interne o esterne) : interne

Materiali (se previsti, a cura di...): libri, programmi grafici sull'intranet aziendale Poste Per Noi

Docenze (interne o esterne): Esterne

Tutoring (interno o esterno): interno

Progettazione (interna o esterna): Interna/esterna

Livello prevalente dei partecipanti: A1

Localizzazione (nazionale, area RUR ..., regione): Nazionale

Arco temporale previsto di erogazione: 5/6 mesi



L'esigenza ed il contesto di riferimento

Il progetto *Crescere a 360°* ha consentito di rilevare l'esigenza di sviluppare le competenze dei **DUP Trainer** in ordine alla diffusione di contenuti professionali. I DUP Trainer svolgono, infatti, un ruolo sempre più importante in qualità di **facilitatori del processo di diffusione delle conoscenze**.

Il progetto *Crescere a 360°* si va configurando come progetto **a carattere permanente**.

In questo contesto, il DUP Trainer assume un ruolo sempre più importante e strategico perché:

- ➔ si configura come un **facilitatore del processo di diffusione delle informazioni**, in grado di individuare, valorizzare e portare a fattor comune le conoscenze che circolano nelle prassi professionali
- ➔ è una preziosa fonte di **conoscenza** da mettere a disposizione del personale degli UP

Nel mese di settembre 2009 sono state realizzate interviste telefoniche ad alcuni DUP Trainer, dalle quali emerge la necessità di:

- ➔ **sistematizzare** le competenze acquisite sul campo, nel corso dell'esperienza maturata attraverso il primo ciclo di incontri *Crescere a 360°*, partendo da un'autodiagnosi del proprio 'stile' di formatore
- ➔ diventare sempre più **'maestri di mestiere'**, con l'obiettivo di svolgere in modo più professionale il ruolo di formatori



RUO - FCRSI - Formazione - Scuola Manageriale

Posteitaliane

Crescere a 360° - Obiettivi

Obiettivi:

- ➔ fornire modelli e tecniche per l'utilizzo della comunicazione interpersonale e per l'acquisizione delle competenze necessarie a motivare/coinvolgere gli interlocutori
- ➔ comprendere i meccanismi che favoriscono la consapevolezza dei punti di forza di un capo nella gestione della squadra e illustrare modelli efficaci finalizzati a rafforzarne la leadership, al fine di motivare e orientare l'agire quotidiano dei collaboratori verso gli obiettivi da raggiungere
- ➔ fornire tecniche e metodologie per preparare, costruire e presentare un discorso efficace, utilizzando al meglio capacità espressive, linguistiche e corporee
- ➔ fornire tecniche e metodologie di gestione d'aula e la conoscenza degli strumenti da utilizzare per accompagnare e valorizzare i contenuti didattici attivando l'attenzione delle persone.

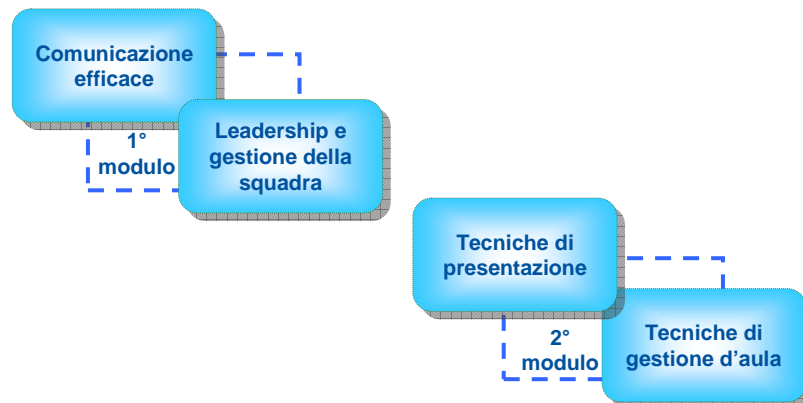


RUO - FCRSI - Formazione - Scuola Manageriale

Posteitaliane

Articolazione

→ Il percorso formativo si articola in 2 moduli di 2 giornate:



→ I seminari inizieranno a Gennaio 2010



RUO – FCRSI – Formazione – Scuola Manageriale

Posteitaliane

Contenuti

1°
modulo
1° giorno

**Comunicazione
efficace**

- **Auto-diagnosi** delle modalità comunicative più utilizzate
- **Informare, comunicare, motivare**
- **Stili e dinamiche del processo comunicativo:** tecniche e comportamenti di comunicazione efficace adeguati ai diversi contesti
- **L'ascolto attivo:** saper ascoltare, saper porre le domande giuste e saper restituire i feedback
- **Le tecniche di comunicazione per la gestione delle situazioni critiche:** riconoscere le dinamiche comunicative che provocano situazioni conflittuali (conflitti di contenuti e di relazione) e utilizzare gli strumenti più opportuni per sbloccarle
- **Piano di Azione Individuale:** metodologia e lancio



RUO – FCRSI – Formazione – Scuola Manageriale

Posteitaliane

Contenuti

1°
modulo
2°giorno

Leadership e gestione della squadra

- Un modello di leadership per la gestione della squadra: il leader-coach
- Vantaggi e presupposti dell'approccio da coach
- Le competenze e il modello di relazione del Leader-coach
- Tecniche di comunicazione strategica nella gestione dei collaboratori: assegnare obiettivi, delegare, dare feedback, motivare e sviluppare i collaboratori
- *Lancio del Piano di Azione Individuale*

 RUO – FCRSI – Formazione – Scuola Manageriale

Posteitaliane

Contenuti

2°
modulo
1°giorno

Tecniche di presentazione

- La comunicazione in pubblico in contesti diversi: riunioni, convegni, ecc.
- Fase di preparazione del relatore: conoscenza delle caratteristiche/aspettative dell'uditorio, preparazione dell'intervento e scaletta degli argomenti, previsione di eventuali obiezioni, pianificazione dei tempi, gestione dell'ansia
- Fasi operative della presentazione: apertura, sviluppo argomenti, gestione spazio domande/dibattito, chiusura
- Gestione del linguaggio verbale e non verbale: scegliere le parole in sintonia con l'uditorio, utilizzare esempi concreti ed evocazione di immagini, come gestire la postura, la posizione delle mani, la mimica facciale, il contatto visivo, come controllare il tono di voce e utilizzare correttamente le pause
- L'utilizzo di supporti audio-visivi: quali sono, il loro impatto, i vantaggi, gli errori da evitare, i consigli da seguire
- Le gestione dei tempi: utilizzare il tempo disponibile massimizzando l'efficacia dell'intervento
- *Lancio del Piano di Azione Individuale*

 RUO – FCRSI – Formazione – Scuola Manageriale

Posteitaliane

Contenuti

2°
modulo
2°giorno

Tecniche di gestione d'aula

- Il **ruolo** del formatore
- Le **azioni** del formatore: preparazione, efficace utilizzo della comunicazione verbale e non-verbale in aula
- La **gestione delle tecniche didattiche**: quali sono (es. esercitazioni, casi, simulazioni di ruolo, lavori in sottogruppo, ecc.), la loro gestione, i punti di attenzione
- La **gestione degli strumenti didattici** di supporto audiovisivo (presentazioni ppt., filmati, lavagna fogli mobili, ecc.)
- La **gestione delle obiezioni**
- La **gestione dei tempi**
- **Lancio del Piano di Azione Individuale**

 RUO – FCRSI – Formazione – Scuola Manageriale


Posteitaliane

Metodologia

- La didattica privilegerà il lavoro su esperienze vissute nelle realtà in cui operano i partecipanti
- Per favorire livelli analoghi di preparazione in entrata al corso e una continuità agli apprendimenti post aula i partecipanti fruiranno di una documentazione dedicata (libri, collegamento a siti, accesso a Sistemi di Gestione Documentale specifici). L'impegno previsto è di 3 ore totali in autoapprendimento.
- Per applicare nell'attività lavorativa quanto appreso in aula ogni partecipante definirà il Piano d'Azione Individuale su ogni tema. È previsto un supporto a distanza con un Facilitatore attraverso più contatti telefonici e o e-mail per un totale di 3 ore (con linea telefonica dedicata e certificabile).

Obiettivi:

- favorire la focalizzazione sugli obiettivi di maggiore importanza
- guidare la corretta compilazione dello strumento (PAI)
- accompagnare il partecipante nell'individuare le azioni da intraprendere e i rispettivi tempi

 RUO – FCRSI – Formazione – Scuola Manageriale

Posteitaliane

Organizzazione

- I seminari verranno organizzati a livello regionale (l'erogazione sarà effettuata nella città sede dell'Area Territoriale)
- I partecipanti saranno circa 400
- Il numero delle edizioni sarà max 30 (circa 15 persone per edizione, più recuperi)
- L'erogazione complessiva del progetto comprende:
 - n.120 giornate in aula
 - N.1200 ore totali in autoapprendimento (3 h. x 400) pari a 150 giornate
 - 1200 ore di incontri telefonici con facilitatore (n. 3 ore per 400 partecipanti) corrispondente a 150



RUO - FCRSI - Formazione - Scuola Manageriale

Posteitaliane

Posteitaliane

SAP Payroll (*) e modifiche Sap MD/TM ()**

Corso di addestramento

(*) Payroll - Paghe

() Master Data/Time Management – Gestione Anagrafica
/Gestione Presenze**



Versione: x.x. 06/01/2010
Nome Funzione 1°liv. - Nome Funzione 2°Liv. - Nome Funzione 3°Liv

Titolo: corso addestramento “SAP Payroll (Paghe) e modifiche MD/TM (Master Data/Time Management – Gestione Anagrafica/Gestione Presenze)”

Obiettivi: Far acquisire le conoscenze necessarie per l'utilizzo del sistema

Destinatari (ruoli professionali): persone di Amministrazione del personale di RUO sia a livello centrale che territoriale (Referenti regionali, Professional di staff e Specialisti di Staff)

Numero partecipanti da coinvolgere: circa 60 persone

Contenuti: Nuovo sistema di gestione delle paghe dei dipendenti di Poste Italiane e modifiche apportate ai moduli di anagrafica e presenze/assenze connessi.

Metodologie (aula, e-learning, etc): aula informatica

Durata: 10 gg. (tot. 72 ore)

Finanziabilità (FI, FdS, FSE, legge 53/2000, legge 125/91, ...) Fondo di Solidarietà

Aule (interne o esterne) : interne - Centro di Formazione di Via Lenin Roma

Materiali (se previsti, a cura di...): Sì, a cura della Società esterna

Docenze (interne o esterne): esterna

Tutoring (interno o esterno): no

Progettazione (interna o esterna): esterna

Livello prevalente dei partecipanti: Liv. B

Localizzazione (nazionale, area RUR ..., regione): nazionale

Arco temporale previsto di erogazione: Dicembre 09 e Gennaio 2010



Versione: 06/01/2010
Nome Funzione 1°liv. - Nome Funzione 2°liv. - Nome Funzione 3°liv

Posteitaliane

- ➔ L'addestramento SAP Payroll (SAP Paghe) e modifiche MD/TM (*Master Data/Time Management* - Gestione Anagrafica/Gestione Presenze) è curato dalla Società T-System, come previsto dal contratto di fornitura di servizi professionali connesso al progetto SAP HCM (Human Capital Management – Gestione Capitale Umano)
- ➔ I destinatari sono circa 60 persone di Amministrazione del Personale di RUO sia a livello centrale che territoriale



Versione: 06/01/2010
Nome Funzione 1°liv. - Nome Funzione 2°liv. - Nome Funzione 3°liv

Posteitaliane

L'attività addestrativa si prefigge l'obiettivo di:

- ➔ Far acquisire alle persone di Amministrazione del personale di RUO, che operano nel settore sia a livello centrale che territoriale, le necessarie conoscenze per utilizzare il nuovo sistema di gestione delle paghe dei dipendenti di Poste Italiane;
- ➔ Dare una visione panoramica delle modifiche apportate ai moduli di anagrafica e a quelli connessi di presenze/assenze



Versione: 06/01/2010
Nome Funzione 1°liv. - Nome Funzione 2°liv. - Nome Funzione 3°liv

Posteitaliane

La durata complessiva dell'addestramento è di 10 gg. (tot.72 ore) prevede la seguente modalità di erogazione:

- ➔ Mod.1 - 1^ parte del programma - n. 4 edizioni ognuna di 5 gg. (tot.36 ore) che si svolgeranno dal 14 al 18 dicembre 2009
- ➔ Mod.2 - 2^ parte del programma - n.4 edizioni ognuna di 5 gg. (tot. 36 ore) che si svolgeranno dal 18 al 22 gennaio 2010

L'attività si svolgerà a Roma presso il Centro di Formazione di Poste Italiane di Via Lenin



Versione: 06/01/2010
Nome Funzione 1°liv. - Nome Funzione 2°liv. - Nome Funzione 3°liv

Posteitaliane

Crescere a 360° (2^ ciclo)

Incontri di aggiornamento professionale



Mercato Privati

Crescere a 360°

Nel 2010 intendiamo proseguire con il progetto *Crescere a 360°* completando la formazione degli **OSP di tutte le categorie master di UP** e dei **DUP Monounità** ed estendendo il programma di incontri di aggiornamento anche ad **altre figure professionali degli UP**.

Per fare questo, è necessario procedere alle seguenti attività:

1. Completamento formazione OSP e DUP Monounità

- ➔ Ampliamento comunità professionale DUP Trainer
- ➔ Formazione OSP e DUP Monounità, fino a completamento target

2. Avvio nuovi corsi Crescere a 360°

- ➔ Formazione Istruttori
- ➔ Formazione DUP Trainer e Specialisti Operation
- ➔ Formazione Referenti Operation, Specialisti F/B End e Collaboratori DUP



MP-RU-FCI

1. Completamento formazione OSP e DUP Monounità



MP-RU-FCI

Posteitaliane

Crescere a 360° - Ampliamento comunità prof. le DUP Trainers

Obiettivi: presentazione programma Crescere a 360° e illustrazione contenuti didattici del corso per OSP e DUP Monounità

Destinatari: DUP di livello A1

Numero partecipanti da coinvolgere: ca. 100 risorse

Contenuti: aggiornamento professionale (v. slide successive)

Metodologia: aula

Durata: 7 h

Finanziabilità: Fondimpresa, Fondo di Solidarietà

Aule: interne

Materiali: MP-RU-FCI/Operazioni/Comm.le/Amm.ne e Controllo

Docenza: interna

Tutoring: interno

Progettazione: interna

Livello prevalente dei partecipanti: A1

Localizzazione: Regioni

Arco temporale previsto di erogazione: dicembre 2009 - gennaio 2010



MP-RU-FCI

Segue ...

Posteitaliane

Crescere a 360° - Ampliamento comunità prof. le DUP Trainer

Crescere a 360° - Ampliamento comunità professionale DUP Trainer Dicembre 2009 - Gennaio 2010

OBIETTIVI

- ➔ presentare obiettivi e modalità di realizzazione del programma di aggiornamento professionale Crescere a 360°
- ➔ illustrare i contenuti delle unità didattiche del corso per OSP e DUP Monounità e le principali modalità di gestione d'aula

TARGET

DUP - ca 100 risorse individuate sulla base dei seguenti criteri:

- ✓ 1 risorsa per ogni Filiale di grandi/medie dimensioni
- ✓ elevata seniority professionale
- ✓ precedenti esperienze in campo formativo
- ✓ particolare doti comunicative e di leadership

MODALITÀ e DURATA

- ✓ **Aula:** lezioni teoriche, esercitazioni
- ✓ **7 h**



MP-RU-FCI

Segue ...

Posteitaliane

Crescere a 360° - Ampliamento comunità prof. le DUP Trainer - Programma

❖ Crescere a 360°: finalità del progetto e linee guida processo formativo

❖ Kit formativo per OSP e DUP Monounità

- La relazione con il cliente: il contributo degli Operatori

• Focus su Comportamenti organizzativi

- ✓ Sistema gestione attesa
- ✓ Tracciatura Pacchi Inesitati e Difettosità
- ✓ Giacenza banconote
- ✓ TSC: conformità e invio pratiche
- ✓ Assegni: negoziazione e limitazione uso contanti
- ✓ Trasparenza bancaria – adempimenti UP
- ✓ Sistemazioni anagrafiche
- ✓ Segnalazioni MEF
- ✓ Conformità pratiche e archiviazione della documentazione in UP
- ✓ Deposito territoriale
- ✓ D.Lgs. 81/08 - le azioni del Preposto

• Focus su Conoscenza e Vendita Prodotti (caratteristiche, a chi proporli e come)

- ✓ Accrediti & Domiciliazioni
- ✓ BPF Ordinari, BPF Indicizzati, BPF ai Minori
- ✓ Postevita Ramo I: Postafuturo certo
- ✓ Prestito BP & Prontissimo
- ✓ Raccomandata 1 & Assicurata
- ✓ Paccocelere Internazionale
- ✓ Paccocelere 1 Plus & Paccocelere 3
- ✓ Carnet
- ✓ Filatelia

- ✓ SIM PosteMobile
- ✓ Prodotti PosteShop

- Gli strumenti: CRM/DMS/Quadro di insieme

❖ Tecniche di gestione d'aula

- ✓ Il ruolo del formatore
- ✓ La co-docenza (vantaggi e gestione)
- ✓ La gestione d'aula
- ✓ Informare/comunicare (modalità differenti: quando usarle e come)
- ✓ Le tecniche di comunicazione efficaci per la gestione d'aula
- ✓ Coinvolgere le persone (come fare)
- ✓ Ascolto attivo (come fare)
- ✓ Le domande per sollecitare le persone
- ✓ La gestione delle obiezioni (chi le genera, come disinnescarle)
- ✓ Esercitazione patto di lavoro: logiche e lancio del piano
- ✓ Role playing: esercitazione in aula sulla gestione dei contenuti didattici

- ❖ **Intervento del DUP Testimonial** - spunti di riflessione sulla gestione didattica dell'aula e sulla relazione con i partecipanti

Crescere a 360° - Completamento formazione OSP e DUP Mononità

Obiettivi: sostenere la crescita professionale delle risorse attraverso incontri di aggiornamento

Destinatari: OSP di tutte le categorie master di UP e DUP Mononità (risorse che non hanno partecipato agli incontri nel 2009), fino a completamento target

Numero partecipanti da coinvolgere: ca 22.000 risorse

Contenuti: aggiornamento professionale (v. slide successive)

Metodologia: aula

Durata: 2,5 h

Finanziabilità: Fondimpresa, Fondo di Solidarietà

Aule: interne

Materiali: MP-RU-FCI/Operazioni/Comm.le/Amm.ne e Controllo

Docenza: interna

Tutoring: interno

Progettazione: interna

Livello prevalente dei partecipanti: C

Localizzazione: Filiali

Arco temporale previsto di erogazione: gennaio - novembre 2010



MP-RU-FCI

Segue ...

Posteitaliane

Crescere a 360° - Completamento formazione OSP e DUP Mononità

Crescere a 360° - Completamento formazione OSP e DUP Mononità Gennaio – Novembre 2010

OBIETTIVI

Il programma mira a sostenere lo sviluppo professionale di OSP e DUP Mononità attraverso incontri di aggiornamento finalizzati a:

- promuovere lo scambio di conoscenze/esperienze professionali su temi di carattere comm.le, operativo e normativo che incidono sulla qualità complessiva del lavoro svolto in UP e sulla qualità del servizio erogato alla clientela
- stimolare gli OSP e i DUP Mononità a far proprie le conoscenze apprese per riportarle nel proprio contesto quotidiano cogliendo nuovi spunti per migliorare le proprie attività
- creare un link tra le conoscenze acquisite/sviluppate in aula e la loro applicazione concreta nella realtà lavorativa di OSP e DUP Mononità.

TARGET

- ✓ OSP
 - ✓ DUP Mononità
- } in edizioni distinte

MODALITÀ e DURATA

- ✓ Aula
- ✓ 2,5 h



MP-RU-FCI

Segue ...

Posteitaliane

Crescere a 360° - Programma OSP e DUP Monounità

Incontri OSP

- Crescere a 360°: descrizione del progetto
- La relazione con il cliente: il contributo degli Operatori
- **Focus su Comportamenti organizzativi**
 - ✓ Sistema gestione attesa
 - ✓ Tracciatura Pacchi Inesitati e Difettosità
 - ✓ Assegni: negoziazione e limitazione uso contanti
 - ✓ Sistemazioni anagrafiche
 - ✓ Segnalazioni MEF
 - ✓ DMS: Sistema di gestione della documentazione
- **Focus su Conoscenza e Vendita Prodotti (caratteristiche, a chi proporli e come)**
 - ✓ Accrediti & Domiciliazioni
 - ✓ BPF Ordinari, BPF Indicizzati, BPF ai Minori
 - ✓ Prestito BP & Prontissimo
 - ✓ Raccomandata 1 & Assicurata
 - ✓ Paccocelere Internazionale
 - ✓ Paccocelere 1 Plus & Paccocelere 3
 - ✓ Carnet
 - ✓ Filatelia
 - ✓ SIM PosteMobile
 - ✓ Prodotti PosteShop
- Esercitazione: Patto di Lavoro

Incontri DUP Monounità

- Crescere a 360°: descrizione del progetto
- La relazione con il cliente: il contributo degli Operatori
- **Focus su Comportamenti organizzativi**
 - ✓ Tracciatura Pacchi Inesitati e Difettosità
 - ✓ Giacenza Banconote
 - ✓ TSC: conformità e invio pratiche
 - ✓ Assegni: negoziazione e limitazione uso contanti
 - ✓ Trasparenza bancaria – adempimenti UP
 - ✓ Sistemazioni anagrafiche
 - ✓ Segnalazioni MEF
 - ✓ Conformità pratiche e archiviazione della documentazione in UP
 - ✓ Deposito territoriale
 - ✓ D.Lgs. 81/08 - Le azioni del Preposto
- **Focus su Conoscenza e Vendita Prodotti (caratteristiche, a chi proporli e come)**
 - ✓ Accrediti & Domiciliazioni
 - ✓ BPF Ordinari, BPF Indicizzati, BPF ai Minori
 - ✓ PosteVita Ramo I: postafuturo certo
 - ✓ Prestito BP & Prontissimo
 - ✓ SIM PosteMobile
 - ✓ Prodotti PosteShop
 - ✓ Filatelia
 - ✓ Assicurata
 - ✓ Paccocelere Internazionale
 - ✓ Paccocelere 1 Plus & Paccocelere 3
- Gli strumenti: CRM/DMS/Quadro di insieme
- Esercitazione: Patto di Lavoro

Crescere a 360°

2. Avvio nuovi corsi Crescere a 360°



Versione:1.0
MP-RU-FCI

Posteitaliane

Avvio nuovi corsi Crescere a 360°- Formazione Istruttori

Obiettivi: presentazione programma Crescere a 360° e illustrazione contenuti didattici del corso per Referenti Operation, Specialisti F/B End e Collaboratori DUP

Destinatari: un nucleo di ROF e RCF a livello di Area Territoriale

Numero partecipanti da coinvolgere: ca 30 risorse

Contenuti: aggiornamento professionale (v. slide successive)

Metodologia: aula, laboratorio

Durata: 6 h (3 h aula, 3 h laboratorio)

Finanziabilità: Fondimpresa, Fondo di Solidarietà

Aule: interne

Materiali: MP-RU-FCI/Operazioni/Comm.le/Amm.ne e Controllo

Docenza: interna

Tutoring: interno

Progettazione: interna

Livello prevalente dei partecipanti: A1

Localizzazione: Roma

Arco temporale previsto di erogazione: gennaio 2010



MP-RU-FCI

Segue ...

Posteitaliane

Avvio nuovi corsi Crescere a 360°- Formazione Istruttori

**Crescere a 360° - Formazione Istruttori
Gennaio 2010**

OBIETTIVI

- ➔ presentare obiettivi e modalità di realizzazione del programma di aggiornamento per Referenti Operation, Specialisti F/B End, Collaboratori DUP
- ➔ illustrare i contenuti dei moduli didattici e le principali modalità di gestione della fase laboratorio

TARGET

✓ ROF
✓ RCF } (ca 30)

**MODALITÀ
e DURATA**

✓ Aula (3 h)
✓ Laboratorio (3 h)



MP-RU-FCI

Posteitaliane

Avvio nuovi corsi Crescere a 360° - Formazione Istruttori

Modulo Aula

- Crescere a 360°: descrizione del progetto
- **I rischi della non conformità**
 - ✓ Trasparenza bancaria
 - ✓ Assegni
 - ✓ Antiriciclaggio
 - ✓ MiFID
 - ✓ Corrispondenza
 - ✓ Pacchi
- **La sinergia tra i canali commerciali**
- **Focus su Conoscenza e Vendita Prodotti**
(caratteristiche, come proporli, a chi, domande chiave da fare al cliente, strumenti a supporto e assistenza post vendita)
 - ✓ Raccomandata 1
 - ✓ CE Nazionale e Internazionale
 - ✓ Conto BancoPosta
 - ✓ Prestito BP e Prontissimo
 - ✓ Prodotti di Risparmio e Investimento
 - ✓ Vaglia on-line
 - ✓ PosteMobile, PosteShop e Filatelia
- **Focus su Incentivazione Commerciale**
- **Conclusioni**

Modulo Laboratorio

- **Front-End**
 - ✓ Obblighi normativi in sala al pubblico: trasparenza bancaria
 - ✓ Organizzazione e manutenzione sala al pubblico: allestimenti, comunicazioni al pubblico, gestione campagne
 - ✓ Panoramica sportelleria
 - ✓ Panoramica archivio
- **Aspetti da presidiare quotidianamente**
 - ✓ Gestione anomalie informatiche in UP
 - ✓ Facilitare la proattività a sportello
 - ✓ Programmazione ferie
 - ✓ Gestore Attese: indirizzamento della clientela ed efficace gestione apertura sportelli
- **Back-Office**
 - ✓ Operatività e strumenti di gestione in B.O (Server Gestore Attese: reportistica, Quadro d'Insieme, DMS, Procedura 3270, Call Center)
 - ✓ Processi critici finanziari e postali (Focus operativo Assegni, Focus operativo PCI)
 - ✓ Post-vendita PosteMobile

Avvio nuovi corsi Crescere a 360° - Formazione DUP Trainer e Specialisti Operation

Obiettivi: presentazione programma Crescere a 360° e illustrazione contenuti didattici del corso per Referenti Operation, Specialisti F/B End e Collaboratori DUP

Destinatari: DUP Trainer e Specialisti Operation

Numero partecipanti da coinvolgere: ca 450 risorse

Contenuti: aggiornamento professionale (v. slide successive)

Metodologia: aula, laboratorio

Durata: 6 h (3 h aula, 3 h laboratorio)

Finanziabilità: Fondimpresa, Fondo di Solidarietà

Aule: interne

Materiali: MP-RU-FCI/Operazioni/Comm.le/Amm.ne e Controllo

Docenza: interna

Tutoring: interno

Progettazione: interna

Livello prevalente dei partecipanti: A1

Localizzazione: Regioni

Arco temporale previsto di erogazione: gennaio - febbraio 2010



MP-RU-FCI

Segue ...

Posteitaliane

Avvio nuovi corsi Crescere a 360° - Formazione DUP Trainer e Specialisti Operation

Modulo Aula

- Crescere a 360°: descrizione del progetto
- **I rischi della non conformità**
 - ✓ Trasparenza bancaria
 - ✓ Assegni
 - ✓ Antiriciclaggio
 - ✓ MiFID
 - ✓ Corrispondenza
 - ✓ Pacchi
- **La sinergia tra i canali commerciali**
- **Focus su Conoscenza e Vendita Prodotti**
(caratteristiche, come proporli, a chi, domande chiave da fare al cliente, strumenti a supporto e assistenza post vendita)
 - ✓ Raccomandata 1
 - ✓ CE Nazionale e Internazionale
 - ✓ Conto BancoPosta
 - ✓ Prestito BP e Prontissimo
 - ✓ Prodotti di Risparmio e Investimento
 - ✓ Vaglia on-line
 - ✓ PosteMobile, PosteShop e Filatelia
- **Focus su Incentivazione Commerciale**
- **Conclusioni**

Modulo Laboratorio

- **Front-End**
 - ✓ Obblighi normativi in sala al pubblico: trasparenza bancaria
 - ✓ Organizzazione e manutenzione sala al pubblico: allestimenti, comunicazioni al pubblico, gestione campagne
 - ✓ Panoramica sportelleria
 - ✓ Panoramica archivio
- **Aspetti da presidiare quotidianamente**
 - ✓ Gestione anomalie informatiche in UP
 - ✓ Facilitare la proattività a sportello
 - ✓ Programmazione ferie
 - ✓ Gestore Attese: indirizzamento della clientela ed efficace gestione apertura sportelli
- **Back-Office**
 - ✓ Operatività e strumenti di gestione in B.O (Server Gestore Attese: reportistica, Quadro d'Insieme, DMS, Procedura 3270, Call Center)
 - ✓ Processi critici finanziari e postali (Focus operativo Assegni, Focus operativo PCI)
 - ✓ Post-vendita PosteMobile

Avvio nuovi corsi Crescere a 360° - Formazione DUP Trainer e Specialisti Operation

**Crescere a 360° - Formazione DUP Trainer e Specialisti Operation
Gennaio – Febbraio 2010**

OBIETTIVI

- ➔ presentare obiettivi e modalità di realizzazione del programma di aggiornamento per Referenti Operation, Specialisti F/B End, Collaboratori DUP
- ➔ illustrare i contenuti dei moduli didattici e le principali modalità di gestione della fase laboratorio

TARGET

- ✓ DUP Trainer
 - ✓ Spec. Operation
- (ca 450)

MODALITÀ e DURATA

- ✓ Aula (3 h)
- ✓ Laboratorio (3 h)



MP-RU-FCI

Posteitaliane

Avvio nuovi corsi Crescere a 360° - Formazione RO, Spec. F/B End, Coll. DUP

Obiettivi: sostenere la crescita professionale delle risorse

Destinatari: Referenti Operation, Specialisti F/B End, Collaboratori DUP

Numero partecipanti da coinvolgere: ca 2500 risorse

Contenuti: aggiornamento professionale (v. slide successive)

Metodologia: aula, laboratorio

Durata: 6 h (3 h aula, 3 h laboratorio)

Finanziabilità: Fondimpresa, Fondo di Solidarietà

Aule: interne

Materiali: MP-RU-FCI/Operazioni/Comm.le/Amm.ne e Controllo

Docenza: interna

Tutoring: interno

Progettazione: interna

Livello prevalente dei partecipanti: B

Localizzazione: Filiali

Arco temporale previsto di erogazione: gennaio - novembre 2010



MP-RU-FCI

Segue ...

Posteitaliane

Avvio nuovi corsi Crescere a 360° - Formazione RO, Spec. F/B End, Coll. DUP

**Crescere a 360° - Formazione RO, Spec. F/B End, Collaboratori DUP
Gennaio – Novembre 2010**

Il programma mira a sostenere la crescita professionale delle risorse attraverso:

- ➔ il rafforzamento delle competenze necessarie a garantire la corretta implementazione dei processi e delle procedure operative dell'UP rispetto agli standard normativi di riferimento
- ➔ lo sviluppo delle conoscenze tecniche relative all'offerta di PI, al fine di orientare il cliente in sala e, al contempo, fornire supporto operativo e commerciale agli Operatori

OBIETTIVI

TARGET

✓ Referenti Operation
✓ Specialisti F/B End
✓ Collaboratori DUP } (ca 2500)

**MODALITÀ
e DURATA**

- ✓ Aula (3 h)
- ✓ Laboratorio (3 h)



MP-RU-FCI

Posteitaliane

Avvio nuovi corsi Crescere a 360° - Formazione RO, Sp ec. F/B End, Coll. DUP

Modulo Aula

- Crescere a 360°: descrizione del progetto
- **I rischi della non conformità**
 - ✓ Trasparenza bancaria
 - ✓ Assegni
 - ✓ Antiriciclaggio
 - ✓ MiFID
 - ✓ Corrispondenza
 - ✓ Pacchi
- **La sinergia tra i canali commerciali**
- **Focus su Conoscenza e Vendita Prodotti**
(caratteristiche, come proporli, a chi, domande chiave da fare al cliente, strumenti a supporto e assistenza post vendita)
 - ✓ Raccomandata 1
 - ✓ CE Nazionale e Internazionale
 - ✓ Conto BancoPosta
 - ✓ Prestito BP e Prontissimo
 - ✓ Prodotti di Risparmio e Investimento
 - ✓ Vaglia on-line
 - ✓ PosteMobile, PosteShop e Filatelia
- **Focus su Incentivazione Commerciale**
- **Conclusioni**

Modulo Laboratorio

- **Front-End**
 - ✓ Obblighi normativi in sala al pubblico: trasparenza bancaria
 - ✓ Organizzazione e manutenzione sala al pubblico: allestimenti, comunicazioni al pubblico, gestione campagne
 - ✓ Panoramica sportelleria
 - ✓ Panoramica archivio
- **Aspetti da presidiare quotidianamente**
 - ✓ Gestione anomalie informatiche in UP
 - ✓ Facilitare la proattività a sportello
 - ✓ Programmazione ferie
 - ✓ Gestore Attese: indirizzamento della clientela ed efficace gestione apertura sportelli
- **Back-Office**
 - ✓ Operatività e strumenti di gestione in B.O (Server Gestore Attese: reportistica, Quadro d'Insieme, DMS, Procedura 3270, Call Center)
 - ✓ Processi critici finanziari e postali (Focus operativo Assegni, Focus operativo PCI)
 - ✓ Post-vendita PosteMobile