

# PROGETTO SUPPORTO PROCESSI COMMERCIALI DI FILIALE

1. SCHEDA PROGETTO
2. COMPETENZE RICHIESTE

## SCHEDA PROGETTO

<b>TITOLO</b>	Progetto "Supporto processi commerciali di Filiale"
<b>TIPOLOGIA</b>	Progetto di riqualificazione
<b>OBIETTIVO GENERALE</b>	<p>Assicurare il corretto presidio, in ottica di miglioramento continuo, nelle diverse fasi delle attività correlate ai processi di vendita presso gli UP, per non vanificare gli sforzi commerciali organizzativi ed economici nella gestione delle attività correlate ai processi di vendita e di relazione con il cliente.</p>
<b>SINTESI DESCRITTIVA</b>	<p>Il progetto, nel quale verranno inserite risorse di livello A1, si pone tre obiettivi principali, in ottica di miglioramento continuo della qualità del servizio e dell'assistenza al Cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>◆ assicurare con l'attività dei Procuratori mutui il corretto presidio e la gestione della fase conclusiva della vendita che si concretizza nella stipula dell'atto di mutuo;</li><li>◆ assicurare la corretta profilatura e contrattualizzazione MIFID dei clienti ed il costante monitoraggio degli UP, intervenendo su eventuali errori/disallineamenti;</li><li>◆ fornire un supporto sia agli Uffici Postali sia alle Filiali relativamente all'attività di recupero e di gestione dei conti correnti che presentano un saldo negativo</li></ul>
<b>BACINO DI RIFERIMENTO</b>	Territorio nazionale: Filiali
<b>TIMING</b>	Durata prevista: Procuratori mutui: continuativa Controllo profilatura MIFID e presidio conti in rosso: 12 mesi
<b>FABBISOGNO RISORSE min- max</b>	Fabbisogno teorico max 132 risorse: pari a 1 risorsa a Filiale
<b>FUNZIONE AZIENDALE DI APPLICAZIONE</b>	MP/ATMP/Filiale/Commerciale
<b>FUNZIONE AZIENDALE DI RIFERIMENTO</b>	MP/Commerciale/Prodotti Finanziari

## COMPETENZE RICHIESTE

### SCOPO PROFILO

Assicurare il presidio delle attività correlate al processo di vendita presso gli UP in ottica di miglioramento continuo della qualità del servizio e di assistenza al cliente ed in coerenza con le normative commerciali che regolano i prodotti/servizi offerti da Poste Italiane.

#### Procura mutui

Presidia la corretta e puntuale definizione del processo di erogazione del mutuo, attraverso il controllo formale della documentazione e la corretta esecuzione delle attività previste per il buon esito della stipula dell'atto notarile, alla quale presenza in qualità di Procuratore per conto di Deutsche Bank.

#### MIFID

Controlla la corretta profilatura dei clienti in linea con la MIFID effettuata dagli Uffici Postali attraverso l'analisi dei portafogli dei clienti in relazione al profilo assegnato con la compilazione del questionario.

### ATTIVITA'

Verifica lo stato avanzamento della contrattualizzazioni MiFID relative ai Clienti della filiale di riferimento.

Indirizza e verifica la corretta compilazione di contratti e questionari MiFID per i rapporti cointestati.

#### Conti in rosso

Presidia le liste dei clienti che presentano un conto con saldo negativo, stimolando gli Uffici Postali e intervenendo negli UP che presentano le maggiori difficoltà con un supporto reale di contatto dei clienti finalizzato alla ripianamento del conto e alla proposizione, in ottica di fidelizzazione, di prodotti/servizi in coerenza con la tipologia di cliente.

Supporta la Filiale nell'attività di monitoraggio del fenomeno dei conti correnti con saldo negativo del proprio territorio analizzandone andamento e caratteristiche.

**CONOSCENZE/  
COMPETENZE  
DA  
SVILUPPARE  
O ACQUISIRE**

L'attività progettuale richiede le seguenti

conoscenze:

- Conoscenza adeguata dei processi di vendita, con particolare riferimento al processo di mutuo
- Conoscenza delle normative di riferimento in particolare collegate alla MIFID e alla gestione dei conti con saldo negativo
- Strumenti informatici di supporto (applicativi di base, DMS, CRM, report EDWAE "Tabulato conti in rosso" e "Monitoraggio conti in rosso")

competenze:

- Comunicazione e ascolto
- Orientamento al cliente
- Attenzione e Accuratezza
- Pianificazione e Organizzazione