

## Verbale di Accordo

Poste Italiane

e

Segreterie nazionali di

SLC CGIL, SLP CISL, UILPoste, FAILP CISAL, CONFSAL COM.NI, UGL COM.NI

Premesso che:

- Le Parti confermano la valenza del fattore Risorse Umane quale asset strategico fondamentale per una crescita equilibrata e per la costante creazione di valore, nonché quale elemento centrale per il raggiungimento degli obiettivi di sviluppo dell'azienda, anche in relazione alla continua evoluzione dello scenario di riferimento;
- nel contesto le Parti attribuiscono alla formazione ed alle sue peculiari caratteristiche di supporto alla crescita professionale, un ruolo fondamentale nell'accompagnare i piani di riorganizzazione aziendale, attraverso la progettazione e l'implementazione di specifici programmi di riqualificazione e riconversione professionale;
- il contesto del mercato di riferimento, finanziario e postale, caratterizzato da sempre maggiore competitività, impone all'azienda le nuove strategie commerciali e determina nuove esigenze in termini di accrescimento e diversificazione delle professionalità del personale in tutti i settori aziendali;
- nel contempo, le continue evoluzioni del quadro normativo che disciplina alcune delle attività di Poste Italiane rendono necessario prevedere programmi di formazione che consentano di adeguare le competenze/conoscenze degli addetti rispetto alle modifiche intervenute (a titolo esemplificativo: D.lgs. 81/08; Regolamento 5/06; direttiva 2004/39/CE; Regolamenti Aeroportuali ENAC SEC 03; APT 02° del 15/01/07);
- Poste Italiane con la presentazione all'INPS del DM10 del mese di Aprile 2009 ha formalmente comunicato l'adesione al Fondo di Formazione Paritetica Interprofessionale denominato Fondimpresa - "Fondo Interprofessionale per promuovere la formazione continua dei quadri, impiegati ed operai nelle Imprese";
- in particolare, in sede di Ente Bilaterale per la formazione e riqualificazione professionale sono stati approfonditi e condivisi in modo specifico progetti formativi riguardanti ambiti organizzativi di Corporate/Trasversali, Mercato Privati, Servizi Postali e Tutela Aziendale;
- con riferimento a tutti i progetti formativi dovrà essere garantita l'effettiva fruibilità dei contenuti formativi erogati con modalità e-learning, nonché di quelli dedicati ai dipendenti che operano in contesti organizzativi di piccole dimensioni, al fine di rendere concretamente compatibile la normale attività lavorativa con l'effettuazione dei percorsi formativi *on line*. Al riguardo, sarà cura dell'Azienda diffondere specifiche disposizioni operative alle strutture centrali e territoriali;
- le Parti, inoltre, confermano la valenza delle disposizioni di cui al punto XI, art. 23 CCNL 14 aprile 2011 in merito all'accesso del personale part-time alle iniziative di formazione professionale.

Tutto ciò premesso, si conviene quanto segue:

- Le Parti condividono l'esigenza di promuovere specifici programmi di riconversione e riqualificazione professionale anche alla luce delle evoluzioni dello scenario di riferimento accennate in premessa, in una logica di continuità nell'investimento formativo.
- Nell'ambito di un più complessivo piano formativo, finalizzato ad adeguare e rafforzare le competenze e le conoscenze tecnico professionali degli addetti, sono stati individuati i seguenti progetti formativi da realizzarsi con riferimento all'intero territorio nazionale, che dovranno di norma essere erogati durante il normale orario di lavoro.
- Al verbale si allegano i singoli progetti:

#### **ALL. 1) Area Corporate/Trasversale**

ALL. 1A) Training Operativo Personale Corporate

ALL. 1B) Design e ingegnerizzazione dell'offerta per i grandi clienti

ALL. 1C) Laboratorio di autosviluppo

ALL. 1D) PIF-Percorsi Individuali di Formazione con partecipazione a eventi formativi a catalogo interaziendale

#### **ALL. 2) Area Servizi Postali**

ALL. 2A) Formazione al ruolo per gli Addetti Recapito

ALL. 2B) Piano di addestramento Operazioni 2012/13

ALL. 2C) Sicurezza Aeroportuale (regolamento ENAC sulla posta in transito)

#### **ALL. 3) Area Mercato Privati**

ALL. 3A) Corner Poste Mobile - Addestramento AdV PosteMobile

ALL. 3B) Competence Center Amministrativi

ALL. 3C) Firma Digitale

ALL. 3D) Commerciale Imprese: processo e metodo di vendita

ALL. 3E) Mutui e Cessione del Quinto

#### **ALL. 4) Area Tutela Aziendale**

ALL. 4A) Formazione Specifica per i Lavoratori applicati presso gli Uffici Direzionali

I progetti allegati formano parte integrante del presente accordo;

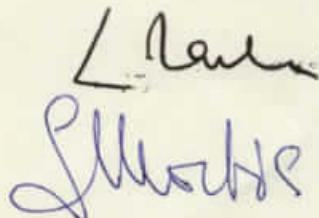
- Per la realizzazione dei progetti descritti, le Parti intendono avvalersi dei finanziamenti di Fondimpresa ed a tale scopo il presente accordo verrà inviato al suddetto Fondo ai fini dell'esperimento della procedura prevista per l'accesso ai relativi fondi.
  - A tale scopo, si definisce ed approva una prima modalità di attivazione dei piani formativi coerente con le esigenze organizzative aziendali rilevate in questa prima fase di sperimentazione con Fondimpresa:
1. I progetti descritti con indicazione della popolazione coinvolta contenuti negli Allegati 1A), 1B), 1C), 1D), 2A), 2B), 2C), 3A), 3B), 3C), 3D), 3E) e 4A) condivisi in tale verbale di cui formano parte integrante, saranno a seguito di tale condivisione suddivisi in singoli Piani Formativi da presentare a Fondimpresa. La suddivisione terrà conto della tempistica di programmazione delle attività formative e del dimensionamento del progetto al fine di presidiare i parametri di finanziabilità in ottica di efficacia ed efficienza delle attività di gestione, monitoraggio e rendicontazione. In particolare, per quanto concerne il piano di cui all'allegato 4A), le Parti confermano la sua condivisione, anche con riferimento ad eventuali azioni formative che rientrano nell'ambito dell'Accordo Stato Regioni del 21.12.2011 ai sensi dell'art. 37 del D.Lgs. n.81/2008.
  2. In fase di presentazione a Fondimpresa di ciascun piano formativo sarà definita, per ciascuno dei piani medesimi, una puntuale strutturazione in termini di ore formative, numero

di azioni formative e numero partecipanti per azione formativa coerente con quanto esposto in ambito di Ente Bilaterale della Formazione e Riqualificazione Professionale in fase di illustrazione dei progetti. Tale definizione formerà oggetto di verifica con le Parti successivamente alla presentazione dei piani a Fondimpresa.

3. I piani formativi da presentarsi fanno quindi parte del programma formativo condiviso in questa sede e verranno realizzati in strutture interne o esterne all'azienda nel rispetto delle regole organizzative di Poste Italiane e nel rispetto delle modalità finalizzate a consentire un'effettiva fruizione dei corsi di formazione.
4. Allo scopo di monitorare l'andamento e i risultati dei progetti formativi di cui al presente accordo, saranno previsti appositi e cadenzati momenti di verifica in sede di Ente Bilaterale per la Formazione, quale Comitato di Pilotaggio ai sensi di quanto previsto dall'art. 7 del Regolamento di Fondimpresa. In sede di Ente Bilaterale per la Formazione sarà concordata la frequenza delle predette verifiche.

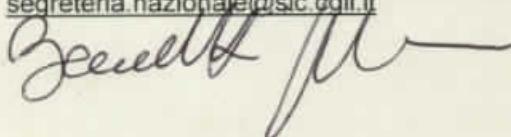
Roma, 26 marzo 2013

**Poste Italiane S.p.A.**

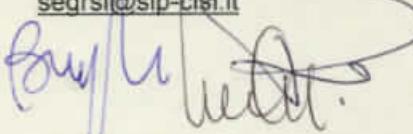


**OO.SS.**

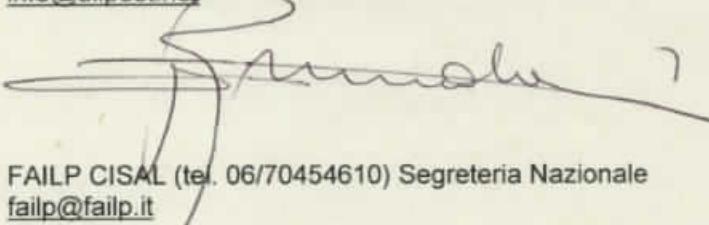
SLC CGIL (tel. 06/42048204) Segreteria Nazionale  
[segreteria.nazionale@slc.cgil.it](mailto:segreteria.nazionale@slc.cgil.it)



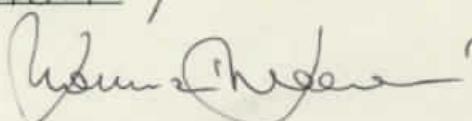
SLP CISL (tel. 06/476981) Segreteria Nazionale  
[segrsi@slp-cisl.it](mailto:segrsi@slp-cisl.it)



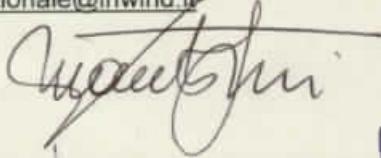
UIL POSTE (tel. 06/64531601) Segreteria Nazionale  
[info@uilpost.net](mailto:info@uilpost.net)



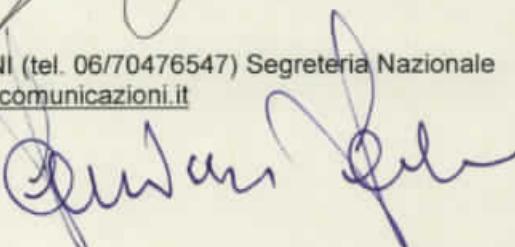
FAILP CISAL (tel. 06/70454610) Segreteria Nazionale  
[failp@failp.it](mailto:failp@failp.it)



CONFSAL COM.NI (tel. 06/44702523) Segreteria Nazionale  
[sailpnazionale@inwind.it](mailto:sailpnazionale@inwind.it)



UGL COM.NI (tel. 06/70476547) Segreteria Nazionale  
[poste2@uglcomunicazioni.it](mailto:poste2@uglcomunicazioni.it)



*Quirini*

**Ente Bilaterale per la Formazione e la  
Riqualificazione Professionale**  
**Incontro del 26 marzo 2013**

**Schede oggetto di accordo**  
**Finanziamento Fondimpresa**

**Poste italiane**



All. 1)  
4

Argani

Aut.

BB  
M  
A  
B  
C

## AREA CORPORATE/TRASVERSALE

**Poste italiane**

F  
G  
H  
I  
J  
K  
L  
M



Gianni

## Training Operativo Personale Corporate

Aldo

Massimo  
Lorenzo

Carlo  
Pietro

Stefano

Francesco



## Training Operativo personale Corporate

6

**Descrizione :** attività didattiche di natura tecnica o su contenuti normativi. Le attività sono realizzate con relatori interni in collaborazione con le funzioni aziendali , che manifestano tale esigenza per far fronte ad eventuali aggiornamenti che possono scaturire da cambiamenti normativi, dall'utilizzo di nuovi applicativi e dalla realizzazione di nuovi processi.

**Obiettivi:** far acquisire le competenze necessarie per far svolgere efficacemente e produttivamente le proprie attività lavorative

**Destinatari:** personale di Area Quadri – Area Operativa delle funzioni Corporate

**Metodologie:**  
Aula

### Contenuti

- Contenuti di materia tecnico-operativa o normativa, che verranno definiti di volta in volta a seconda delle esigenze manifestate

### Articolazione Piano:

Il progetto sarà suddiviso in più piani formativi da presentare a Fondimpresa. L'articolazione del progetto in piani garantirà nel totale, gli obiettivi formativi previsti.

**Poste italiane**



## Formazione Specifica per Lavoratori Uffici Direzionali

37

*giovanni*  
**Descrizione:**  
Corso di Formazione Specifica sulla Sicurezza sul Lavoro

**Obiettivi:**

Fornire a tutte le risorse applicate presso gli Uffici Direzionali le conoscenze necessarie per lo svolgimento in sicurezza delle attività lavorative, in adempimento all'art. 37 del D.Lgs.81/08 e in linea con i contenuti del nuovo Accordo Stato Regioni

**Destinatari:**

Risorse applicate presso gli Uffici Direzionali delle Aree Centrali

**Metodologie:** Aula**Contenuti:**

- Rischi Infortuni
  - Attrezzature
  - Rischio Amianto
  - Microclima e Illuminazione
  - Videoterminali
  - Organizzazione del Lavoro
  - Ambienti di Lavoro
  - Stress da Lavoro Correlato
  - Segnaletica
  - Campi Elettromagnetici
  - Radiazioni Ottiche Artificiali
- Gestione delle Emergenze: procedure esodo incendi e procedure organizzative per il primo soccorso
- Procedure d Sicurezza relative al profilo di rischio specifico

**Articolazione Piano:**

Il progetto sarà suddiviso in più piani formativi da presentare a Fondimpresa. L'articolazione del progetto in piani garantirà nel totale, gli obiettivi formativi previsti.



All. 1(3)

Yours

# Design e ingegnerizzazione dell'offerta per i grandi clienti

Poste italiane

RUO - FSCI



## Design e ingegnerizzazione dell'offerta per i grandi clienti

8

### Descrizione

Il percorso di formazione risponde all'esigenza di Poste Italiane di sviluppare competenze specifiche per affrontare il mercato dei Grandi Clienti - in ambito business e in ambito Pubblica Amministrazione - attraverso l'analisi delle metodologie e tecniche per una efficace formulazione delle proposte commerciali, sia in occasioni di gare che in occasione di specifiche richieste.

Dopo una overview sulle dinamiche di acquisto del cliente, anche in relazione allo specifico segmento di mercato in cui opera, il percorso approfondisce il tema delle metodologiche di Project design e ingegnerizzazione dell'offerta. Un'attenzione particolare è dedicata agli aspetti di tipo regolatorio cui sono soggette le offerte per il mercato "top". Viene dunque sviluppato il tema del Bid Management attraverso un modulo ad hoc dedicato al personale direttamente coinvolto nelle gare pubbliche. Infine, vengono analizzate le metodologie di business planning per la valutare la redditività della proposta tecnico-economica.

### Obiettivi

Al termine del percorso il partecipante sarà in grado di:

- applicare gli elementi di Project Management a supporto del disegno del progetto e dell'ingegnerizzazione dell'offerta per il Grande Cliente
- padroneggiare le tecniche e le metodologie del Bid Management
- utilizzare metodologie di business planning al fine di valutare come allocare al meglio le risorse e gli asset di Poste Italiane nella fase di costruzione dell'Offerta, nell'ottica di assicurare la redditività della commessa.

### Destinatari

Risorse di prevendita che svolgono la funzione di "progettisti" di soluzioni complesse sul Grande Cliente a supporto dei top account

### Metodologia

Aula

### Contenuti

- Design e ingegnerizzazione dell'offerta
- Bid Management e logiche della gara pubblica
- Il business planning

### Articolazione Piano

Il progetto potrà essere suddiviso in più piani formativi da presentare a Fondimpresa. L'articolazione del progetto in piani garantirà nel totale, gli obiettivi formativi previsti.



RUO - FSCI

Poste italiane

AU. AC  
11

Yannini

# Laboratorio di Autosviluppo

Poste italiane

RUO - FSCI



Yannini

## Laboratorio di Autosviluppo

12

### Descrizione :

Il Laboratorio di Autosviluppo ha lo scopo di innescare processi virtuosi di responsabilizzazione circa il proprio sviluppo professionale, ponendo il partecipante nelle condizioni ideali per definire, in autonomia, supportato da un docente, azioni formative per migliorare le proprie competenze

### Obiettivi:

Far emergere la consapevolezza sulle competenze / capacità maggiormente utili per il ruolo e di conseguenza individuare le aree formative necessarie al miglioramento personale.

### Destinatari:

Risorse che hanno effettuato un Assessment Center Manageriale

### Metodologie:

Aula

### Contenuti

- Le leve dello sviluppo e gli strumenti che permettono di padroneggiarle
- Strumenti e tecniche per l'autosviluppo
- L'autosviluppo delle competenze motivazionali

### Articolazione Piano:

Il progetto potrà essere suddiviso in più piani formativi da presentare a Fondimpresa. L'articolazione del progetto in piani garantirà nel totale, gli obiettivi formativi previsti.



**Poste italiane**

RUO - FSCI

ALL. 1 D)  
13

luoni

Yok

✓

✓  
B  
M  
C

## **PIF - Percorsi Individuali di Formazione**

**partecipazione a eventi formativi a  
catalogo interaziendale**

---

Bo

✓ f  
✓  
✓

W



## PIF: partecipazione a eventi formativi a catalogo interaziendale

14

### Descrizione:

Attività formative a partecipazione individuale dedicate alle persone:

- in sviluppo

-che necessitano di un supporto per colmare i gap di competenze emersi con gli strumenti di sviluppo aziendali

### Obiettivi:

far acquisire alle proprie risorse le capacità individuali necessarie e funzionali per l'ottimale copertura dei ruoli anche attraverso il confronto con persone provenienti da altre realtà aziendali

### Destinatari:

Personale area quadri prevalentemente di livello A1

### Metodologie:

Aula

### Contenuti:

vari all'interno di workshop, convegni, seminari, corsi ed eventi di formazione ed aggiornamento professionale

### Articolazione Piano:

Il progetto potrà essere suddiviso in più piani formativi da presentare a Fondimpresa. L'articolazione del progetto in piani garantirà nel totale, gli obiettivi formativi previsti.



**Poste italiane**

RUO - FSCI

All.2)  
15

Gianni  
Mol

## AREA SERVIZI POSTALI

Gianni  
Mol  
Carlo

**Poste italiane**

Blo  
P.L.

Gianni

F

RUO - FSCI



M

All. 2A) 16

## Formazione al ruolo per gli Addetti al Recapito

**Poste italiane**

RUO - FSCI



## Formazione al ruolo per gli Addetti al Recapito

17

### Descrizione:

Il progetto si articola in un progetto formativo rivolto a tutti i portalettere in ottica di rinforzare le conoscenze e le competenze già possedute per offrire un servizio sempre più di qualità ai Clienti

### Obiettivi:

Il piano formativo si pone l'obiettivo fornire gli strumenti e le conoscenze per interpretare attivamente il ruolo di Portalettere al fine di sostenere e perfezionare la qualità del servizio, coerentemente con le aspettative e le caratteristiche dei clienti.

### Destinatari:

Popolazione degli Addetti al Recapito

### Metodologie:

Aula

### Contenuti

- Scenari attuali del Recapito
- Le direttive di intervento Poste Italiane
- Il modo di intendere ed interpretare il ruolo di Portalettere
- Cosa vuole il Cliente
- I comportamenti per offrire un servizio di qualità

### Articolazione Piano:

Il progetto sarà suddiviso in più piani formativi da presentare a Fondimpresa. L'articolazione del progetto in piani garantirà nel totale, gli obiettivi formativi previsti



**Poste italiane**

*[Handwritten signatures]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

All. 25  
18

*Gianni  
Mazzoni*

*Giorgio  
Soriano*

*Carlo  
Cassano*

*Carlo  
Bassani*

*François  
Leterrier*

*Massimo  
Giovannini*

*Francesco  
Papetti*

*Francesca  
Ferrari*

*Francesca  
Papetti*

*Francesca  
Papetti*

*Francesca  
Papetti*

**Piano di addestramento  
Operazioni 2012/2013**



## Piano di addestramento Operazioni

19

### Descrizione :

In questi corsi i partecipanti apprenderanno, rispettivamente:  
-tutte le funzioni di gestione dei dati per la intercettazione e codifica di oggetti 'speciali', i comportamenti della VCD confermativa, la gestione della VCD da code Speciali, la creazione e le modalità di codifica della VCD differita;  
-le modalità operative e di gestione dei Flussi Speciali e di gestione dei dati di servizi VAS 1, e le modalità di codifica associate;  
-la gestione e il monitoraggio della VCD differita, tutte le funzioni di gestione dei dati per la lavorazione di oggetti 'speciali', i comportamenti configurabili del SISC e la loro applicazione agli oggetti lavorati, la gestione e il monitoring delle code speciali;  
-le modalità di gestione dei dati di servizi VAS 1, dei dati di configurazione dei FS , delle politiche anti-disguido e le modalità operative associate.

### Obiettivi:

Alla fine di questi corsi i partecipanti:

- Saranno in grado di definire le sottocode da inviare in VCD differita e gestirne la codifica; conosceranno le modalità di gestione sul CSC dei dati relativi ai servizi speciali e necessari alla loro codifica; i trattamenti VCD e le code speciali; le modalità di monitoraggio e gestione code di VCD Speciale.
- Conosceranno le modalità di gestione sul CSC dei dati di MailRoom e della loro codifica.
- le modalità operative e la gestione della VCD Differita, la gestione sul CMP dei dati relativi ai servizi e necessari alla loro lavorazione e alla lavorazione dei flussi, i comportamenti 'speciali' configurabili del SISC sugli oggetti lavorati, le modalità di gestione della VCD Spaziale, la disponibilità e il significato dei contatori relativi ai servizi; L'applicazione delle logiche anti-disguido.
- Le modalità di gestione sul CMP dei dati relativi ai servizi VAS 1 e dei dati di configurazione e lavorazione dei FS; l'applicazione delle logiche anti-disguido.

**Destinatari:** Personale che nell'ambito dei centri svolge attività di Istruttore ovvero Conduttori Servizi di VCD, Videocodificatori (CSC) ovvero personale che necessita di condurre il sistema di codifica sugli impianti o condurre il processo meccanizzato postale (CMP)

### Metodologie:

In presenza con esercitazioni pratiche

### Macro contenuti dei corsi:

Gestione e configurazione servizi Mail Room e Resi al Mittente - Configurazione di sito delle linee per servizi a valore aggiunto - Gestione delle interfacce SPS3 GW su CMP e CSC per configurazione, ricezione e abilitazione nuovi servizi a valore aggiunto - Logiche avanzate di gestione VCD e code speciali - Logiche avanzate di gestione nei CSC dei CMP serviti per lavorazioni a valore aggiunto

### Articolazione Piano:

Il progetto sarà suddiviso in più piani formativi da presentare a Fondimpresa. L'articolazione del progetto in piani garantirà nel totale, gli obiettivi formativi previsti.



RUO - FSCI

All. 20

# Sicurezza Aeroportuale

*(Formazione iniziale e periodica per Operatori  
screeners, Supervisori RX, Delegati alla Sicurezza  
aeroportuale dei CMP e Security Manager nazionali)*



**Descrizione :** Poste Italiane è Agente Regolamentato autorizzato al controllo della posta in ambito aeroportuale; in tale contesto ed in relazione al Regolamento ENAC (Ente Nazionale per l'Aviazione Civile) è prevista obbligatoriamente la formazione iniziale e la formazione periodica per il personale addetto alla Sicurezza aeroportuale ai fini di certificazione ENAC, da riproporre annualmente.

**Obiettivi:** Il progetto mira a far conoscere ed applicare tutti gli aspetti normativi (nazionali ed internazionali), procedurali e comportamentali per agire al meglio il controllo di sicurezza delle spedizioni postali (con specifico riferimento alla normativa vigente; Regolamento UE 185/2010 – Certificazione ENAC SEC-05) nel rispetto delle esigenze formative del ruolo preposto.

**Destinatari:** Operatori screeners, Supervisori RX, Delegati alla Sicurezza aeroportuale, Security Manager nazionali

Metodología: Aula

**Contenuti:** Il programma di formazione prevede contenuti generali su tematiche inerenti l'organizzazione e la normativa nazionale ed internazionale del settore dell'aviazione civile, e contenuti specifici inerenti ciascun specifico ruolo secondo quanto previsto dalla normativa vigente (Regolamento UE 185/2010 – Certificazione ENAC SEC-05).

**Articolazione Piano:** Il progetto sarà suddiviso in più piani formativi da presentare a Fondimpresa. L'articolazione del progetto in piani garantirà nel totale, gli obiettivi formativi previsti

ALL 3  
22

From  
Jul

Jul

B. S.  
A. S.  
B. S.  
A. S.

A. S.

G.  
M.  
F.  
M.  
G.



**Poste italiane**

## AREA MERCATO PRIVATO

All. 3A)  
23

# Corner Poste Mobile Addestramento AdV PosteMobile

Posteitaliane

RUO - FSCI



## Corner PosteMobile – Addestramento Adv PM

24

### Descrizione:

E' prevista l'implementazione di ca. 60 Corner PosteMobile - spazi delimitati all'interno degli UP – con personale dedicato che rappresenterà il punto di riferimento per la promozione e vendita di tutti i prodotti e servizi Poste Mobile. Pertanto, è stato definito un programma di addestramento, volto a sviluppare/rafforzare le conoscenze dei nuovi Addetti alle vendite Poste Mobile.

### Obiettivi:

sviluppare le conoscenze sull'offerta e sul mercato della telefonia mobile, rafforzare le capacità di proposizione commerciale e assistenza al cliente, dall'informazione alla fase del post vendita

### Destinatari:

Addetti alle vendite PosteMobile

### Metodologie:

Aula

### Contenuti:

- L'offerta: overview sui prodotti
- Il mercato: gli strumenti per capire il mercato, la concorrenza
- Approvvigionamenti, conoscenza dei terminali, visual merchandising

### Articolazione Piano:

Il progetto sarà suddiviso in più piani formativi da presentare a Fondimpresa. L'articolazione del progetto in piani garantirà nel totale, gli obiettivi formativi previsti.



RUO - FSCI

**Poste italiane**

ALL. 3B  
25

Non  
mai

mai

# Competence Center Amministrativi

mai  
mai  
mai

mai

Poste italiane

mai

mai

mai

mai



## Competence Center Amministrativi

26

### Descrizione:

Verrà avviato un programma di addestramento, dedicato al personale applicato presso i Competence Center Amministrativi, volto a rafforzare/approfondire le conoscenze operative, ai fini di una corretta elaborazione delle attività amministrative contabili, in coerenza con l'attuale quadro normativo di riferimento

### Obiettivi:

fornire/sviluppare le conoscenze sui processi amministrativo-contabili, sulle attività che presentano i maggiori rischi operativi-contabili e che producono impatti sul Bilancio, con particolare focalizzazione sugli aspetti normativo-procedurali

### Destinatari:

Specialisti e Operatori applicati presso i Competence Center Amministrativi

### Metodologie:

Aula

### Contenuti:

- **Modulo base:** processi amministrativo-contabili, ciclo attivo/passivo/bancoposta, impatti sul Conto Economico e sullo Stato Patrimoniale

- **Modulo di approfondimento:** focus su aspetti normativo/procedurali e su specifici argomenti di maggiore complessità (evoluzione quadro normativo, nuovi processi di controllo, fiscalità dell'UP, "non conformità")

### Articolazione Piano:

Il progetto sarà suddiviso in più piani formativi da presentare a Fondimpresa. L'articolazione del progetto in piani garantirà nel totale, gli obiettivi formativi previsti.



**Poste italiane**

RUO - FSC

ALL 3C  
29

Yann

Wol

## Firma Digitale

M  
M  
M  
M  
M

Frank

Carr

Poste italiane

ML

AS

P



M

**Descrizione:**

A seguito dell'estensione dell'offerta Firma Digitale presso la rete degli UP con SCCI è stato definito un programma di addestramento, volto a fornire al personale le conoscenze necessarie per la vendita del prodotto.

**Obiettivi:**

Fornire le conoscenze sulle caratteristiche dell'offerta e sui relativi processi di vendita

**Destinatari:**

Coordinatori Comparto Postale, Referenti SCCI, Referenti Commerciali di Comparto Postale, Referenti Canale Front  
End/UP, SCCI

**Metodologie:**

Aula

**Contenuti:**

- L'offerta di Firma Digitale
- Il processo di vendita

**Articolazione Piano:**

Il progetto sarà suddiviso in più piani formativi da presentare a Fondimpresa. L'articolazione del progetto in piani garantirà nel totale, gli obiettivi formativi previsti.



your  
way

# Commerciale Imprese: processo e metodo di vendita



## Commerciale Imprese: processo e metodo di vendita

32

### Descrizione:

In risposta all'esigenza di allineare le conoscenze specialistiche dei venditori del Canale Imprese, sul processo di vendita, è stato definito uno specifico programma di addestramento

### Obiettivi:

Il corso ha l'obiettivo di rendere omogeneo l'approccio metodologico al processo di vendita: dalla pianificazione al post-vendita con focus sull'etica di vendita.

### Destinatari:

#### Specialisti Settore Merceologico

### Metodologie:

Aula

### Contenuti:

- Pianificazione, la telefonata, la visita al cliente, la trattativa di vendita, la gestione delle obiezioni, Il post-vendita. Etica di vendita

### Articolazione Piano:

Il progetto potrà essere suddiviso in più piani formativi da presentare a Fondimpresa. L'articolazione del progetto in piani garantirà nel totale, gli obiettivi formativi previsti.



ALL. 3€

33

Spese

Spese

## Mutui e Cessione del Quinto



**Poste italiane**

## Mutui e Cessione del Quinto

34

### Descrizione:

In occasione dell'estensione della vendita dei prodotti di finanziamento **Mutuo Dipendenti Poste (BdM)**, **Cessione del Quinto Dipendenti Poste (BdM)** e **Cessione del Quinto Dipendenti Pubblici (Compass)**, presso gli UP con APF , è stato definito un programma di addestramento volto a fornire le conoscenze sulla nuova offerta

### Obiettivi:

Sviluppare le conoscenze sulla nuova offerta, con particolare focalizzazione sul processo di vendita e sugli aspetti operativi

### Destinatari:

SCCR - Specialisti Commerciali Clienti Retail

### Metodologie:

Aula

### Contenuti:

- L'offerta: overview sui prodotti
- Il mercato: gli strumenti per capire il mercato, la concorrenza
- Processo di vendita e applicativi, aspetti operativi

### Articolazione Piano:

Il progetto sarà suddiviso in più piani formativi da presentare a Fondimpresa. L'articolazione del progetto in piani garantirà nel totale, gli obiettivi formativi previsti



All. 4)  
35

Gianni

Giulio

## AREA TUTELA AZIENDALE

Massimo

Marco

Carlo

Beppe

Mauro

Stefano

Fabrizio

Francesca



**Poste italiane**

RUO - FSCI

# Formazione Specifica per i Lavoratori applicati presso gli Uffici Direzionali

