

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 e Mercato Privati;
- 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 CORPORATE/TRASVERSALE

- 1A) Corsi a catalogo interno - Aree tecnico specialistiche e comportamentali
- 1B) Formazione per lo sviluppo
- 1C) Corsi a catalogo interno - Area comportamenti organizzativi

ALL. 2 MERCATO PRIVATI

- 2 A) Tecniche di vendita
- 2 B) Percorso formativo dedicato ai Direttori di Uffici Postali di maggiore complessità
- 2 C) Crescere a 360° - Corso per operatore di sportello
- 2 D) Crescere a 360° - Corso per Dup monounità
- 2 E) La comunicazione efficace - Dup Trainer

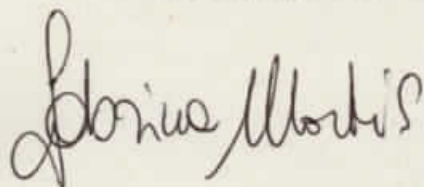
I progetti allegati formano parte integrante del presente accordo;

- 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) e 1C) e 2A), 2B), 2C), 2D) e 2E) 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.
 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.

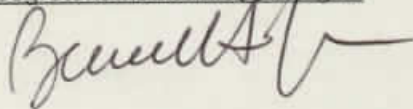
Roma, 26 febbraio 2013

Poste Italiane S.p.A.

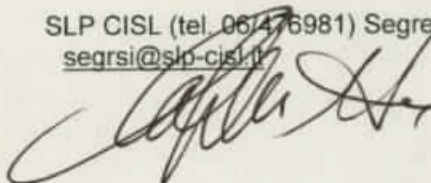


OO.SS.

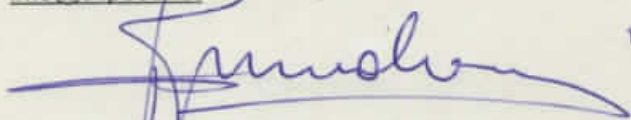
SLC CGIL (tel. 06/42048204) Segreteria Nazionale
segreteria.nazionale@slc.cgil.it



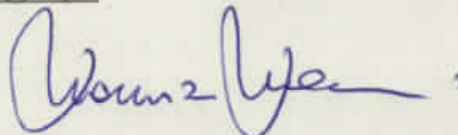
SLP CISL (tel. 06/476981) Segreteria Nazionale
segrsi@slp-cisl.it



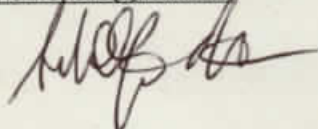
UIL POSTE (tel. 06/64531601) Segreteria Nazionale
info@uilpost.net



FAILP CISAL (tel. 06/70454610) Segreteria Nazionale
failp@failp.it



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



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



AREA CORPORATE/TRASVERSALE



RUO - FSCI

Posteitaliane

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Corsi a catalogo interno Aree tecnico-specialistiche e comportamentali



RUO - FSCI

Posteitaliane

Descrizione:

Attività didattiche finalizzate allo sviluppo delle competenze tecnico-specialistiche e dei comportamenti delle persone attraverso la partecipazione ai corsi proposti da Poste Italiane nel proprio 'catalogo interno' studiato per accompagnare:

- lo sviluppo professionale a supporto delle differenti aree di business
- l'incremento di conoscenza necessaria ai mestieri di staff per allinearsi agli standard professionali di settore
- il consolidamento delle conoscenze trasversali a più ruoli e mestieri.

Obiettivi:

Sviluppare le capacità/competenze richieste dall'organizzazione aziendale attraverso corsi di formazione 'in house' favorendo l'integrazione e i contributi delle persone valorizzandone le specificità di appartenenza

Destinatari:

Prevalentemente personale di Area Quadri e Specialisti di differenti strutture aziendali in relazione ai fabbisogni rilevati

Metodologie:

Aula

Contenuti:

Contenuti diversi modulati su corsi in differenti aree tematiche quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo: FINANZA, AMMINISTRAZIONE E CONTROLLO DI GESTIONE; SERVIZI FINANZIARI, CREDITO, COMPLIANCE BANCARIA E SERVIZI ASSICURATIVI; NORMATIVA, LEGALE E CONTRATTUALISTICA; PROCESSI, QUALITÀ, OPERATION, LOGISTICA; PROJECT MANAGEMENT; SVILUPPO, GESTIONE E AMMINISTRAZIONE RU; FORMAZIONE FORMATORI; TECNICHE PER IL POTENZIAMENTO DELL'EFFICACIA PROFESSIONALE; COMUNICAZIONE D'IMPRESA, MARKETING E COMMERCIALE; INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGY, COMPORTAMENTI ORGANIZZATIVI

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

Posteitaliane

Formazione per lo sviluppo



RUO - FSCI

Posteitaliane

Formazione per lo sviluppo

Descrizione :

Il corso è dedicato alle persone che dovranno ricoprire ruoli di responsabilità gestionale in Poste Italiane.

Obiettivi:

Si vuole quindi supportare le risorse che nel medio periodo ricopriranno un ruolo di "capo" con un percorso formativo focalizzato sulle seguenti capacità:

- Decisione e Problem solving
- Comunicazione/relazioni interpersonali
- Gestione e Sviluppo dei collaboratori
- Gestione dei conflitti e autorevolezza
- Gestione efficace della relazione commerciale

Destinatari:

Risorse delle strutture Mercato Privati e Servizi Postali

Metodologie:

Aula

Contenuti

- Il sistema dei valori di Poste Italiane
- Le competenze target per il ruolo di capo in Poste Italiane
- La Decisione
- Il Problem solving
- La Comunicazione/relazioni interpersonali
- La Gestione e Sviluppo dei collaboratori
- La Gestione dei conflitti e autorevolezza
- La relazione commerciale.

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

Handwritten signature and initials.

Posteitaliane

Handwritten signatures at the top of the page.

Corsi a catalogo interno

Area comportamenti organizzativi



RUO - FSCI

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Posteitaliane

Corsi a catalogo interno - Area comportamenti organizzativi

Descrizione:

Le attività didattiche sono finalizzate allo sviluppo delle capacità/competenze delle persone attraverso la partecipazione a corsi definiti nel 'catalogo interno di Poste Italiane' che accompagneranno lo sviluppo professionale e/o manageriale delle persone su ruoli di maggiore complessità o il miglioramento delle performance.

Obiettivi:

Sviluppare le capacità/competenze richieste dall'organizzazione aziendale attraverso corsi di formazione 'in house' favorendo l'integrazione e i contributi delle persone valorizzandone le specificità di appartenenza

Destinatari:

prevalentemente personale di Area Quadri e Specialisti

Metodologie:

Aula

Contenuti:

contenuti diversi modulati su corsi in area comportamentale e soft skill (Sviluppo dei Comportamenti Organizzativi) ad esempio a titolo esemplificativo e non esaustivo: Comunicazione interpersonale, Parlare in pubblico, Tecniche di negoziazione, Gestione dei collaboratori, problem solving e decision making, Gestione delle relazioni interpersonali in azienda, Autoefficacia personale, Gestione del tempo, Comunicazione scritta, Project management, Come sviluppare un business case, Strumenti di reporting direzionale, etc.)

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

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Posteitaliane

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

AREA MERCATO PRIVATI



RUO - FSCI

Posteitaliane

SP

ff

ll

Quaranta

f

Tecniche di vendita



RUO - FSCI

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Posteitaliane

Descrizione :

In risposta all'esigenza espressa dalla struttura Commerciale di Mercato Privati di rafforzare gli skill professionali degli addetti alla vendita di Servizi Finanziari (Specialisti Commerciali Clienti Retail e a Promotori Finanziari), dei commerciali delle AT e delle Filiali e della struttura Commerciale Impresa di Poste Italiane, è stato predisposto uno specifico piano formativo.

Obiettivi:

L'intervento di formazione ha l'obiettivo di rafforzare le competenze della popolazione, 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 commerciale

Destinatari: L'intervento formativo sarà destinato al personale di vendita per i segmenti Retail e Impresa

Metodologie: Aula

Contenuti

- Come acquisire consapevolezza del proprio stile personale di lavoro, attraverso l'analisi dei propri punti di forza e delle aree di miglioramento in relazione alle competenze attese per il ruolo
- Come contribuire alle performance della rete commerciale, attraverso l'analisi dei propri risultati
- Come migliorare le proprie performance commerciali attraverso piani di azione mirati
- Come sostenere le proprie motivazioni per intraprendere le azioni percepite come 'difficili' a livello individuale, ma necessarie per il raggiungimento della performance commerciale
- Come massimizzare la redditività della propria azione attraverso un uso efficace del tempo
- Come impiegare le tecniche di vendita per un'efficace azione commerciale
- Etica di vendita: richiamo ai principi di correttezza, onestà, trasparenza, riservatezza, imparzialità, diligenza lealtà e reciproco rispetto, nonché alla coerenza con la legislazione, le normative e i regolamenti che disciplinano i settori oggetto dell'attività commerciale di Poste Italiane

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

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Posteitaliane

[Handwritten signature]
[Handwritten signature]
[Handwritten signature]

Percorso formativo dedicato ai Direttori di Uffici Postali di maggiore complessità

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]
[Handwritten signature]
[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



RUO - FSCI

Posteitaliane

Percorso formativo dedicato ai Direttori di Uffici Postali di maggiore complessità

Descrizione :

Il corso è rivolto ad alcuni Direttori di Uffici Postali di maggiore complessità per lo sviluppo di competenze manageriali e si focalizzerà su tre macro direttori: modelli di leadership, comunicazione per la gestione della squadra, relazione con la clientela più "evoluta" (clienti affluenti e partite IVA)

Obiettivi:

- Favorire la consapevolezza sui punti di forza di un capo nella gestione della squadra
- Rafforzare la leadership attraverso l'utilizzo di modelli e strumenti efficaci per motivare e orientare l'agire quotidiano dei collaboratori verso gli obiettivi da raggiungere
- Comprendere le caratteristiche che contraddistinguono le diverse tipologie di clientela
- Saper utilizzare al meglio capacità espressive, linguistiche e corporee per rendere più efficace la comunicazione interpersonale con i collaboratori e con particolari target di clientela
- Migliorare la gestione efficace della relazione commerciale nel segno delle regole di etichetta aziendale.

Destinatari:

Direttori di Ufficio Postale

Metodologie:

Aula

Contenuti

- La gestione della squadra
- Gli stili e strumenti di leadership
- La comprensione degli stili comunicativi e relazionali dei clienti
- La comunicazione efficace
- La relazione commerciale

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

Posteitaliane

CRESCERE A 360°

corso per Operatore di Sportello



RUO - FSCI

Posteitaliane

Descrizione:

Incontri di aggiornamento professionale, scambio e condivisione di conoscenze e esperienze dedicati agli Operatori di Sportello.

Il corso è articolato in due moduli: Modulo tecnico-professionale e Modulo relazionale

Obiettivi:

Sviluppare ed aggiornare le conoscenze tecnico - specialistiche e le modalità di relazione con il cliente.

Destinatari:

Operatori di Sportello

Metodologie:

Aula

Contenuti:

Modulo tecnico professionale: Processi operativi, aspetti normativi, con focus sulle tematiche

Antiriciclaggio e Trasparenza bancaria.

Focus sulle tutele previste dalla legge per i lavoratori videoterminalisti

Modulo relazionale: modalità di relazione con il cliente e proposizione commerciale, attraverso la proiezione di filmati

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

Posteitaliane

ALL. 2C
61

CRESCERE A 360°

corso per DUP monounità



RUO - FSCI

[Signature]

[Signature]

[Signature]

[Signature]

[Signature]

[Signature]
[Signature]
[Signature]

Posteitaliane

Crescere a 360° - Corso per DUP Monounità

Descrizione:

Incontri di aggiornamento professionale, scambio e condivisione di conoscenze e esperienze dedicati ai DUP monounità
Il corso è articolato in due moduli: Modulo tecnico-professionale e Modulo relazionale.

Obiettivi:

Sviluppare ed aggiornare le conoscenze tecnico - specialistiche e le modalità di relazione con il cliente.

Destinatari:

DUP Monounità

Metodologie:

Aula

Contenuti

Modulo tecnico professionale: Processi operativi, aspetti normativi, con focus sulle tematiche

Antiriciclaggio e Trasparenza bancaria

Modulo relazionale: modalità di relazione con il cliente e proposizione commerciale, attraverso la proiezione di filmati

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

Posteitaliane

La Comunicazione Efficace

DUP Trainer

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

RUO - FSCI



Posteitaliane

La Comunicazione Efficace – DUP Trainer

Descrizione : il corso si propone di favorire lo sviluppo e la crescita professionale dei DUP Trainer, con la finalità di sviluppare e rafforzare le competenze per svolgere il ruolo di formatori

Obiettivi: Alla fine del corso il partecipante sarà in grado di:

- fornire modelli e tecniche per l'utilizzo della comunicazione interpersonale
- fornire l'opportunità di 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
- fornire tecniche e metodologie per preparare, costruire e presentare un discorso efficace
- fornire tecniche e metodologie di gestione d'aula.

Destinatari: il corso è dedicato ai DUP Trainer

Metodologie: Aula; contatto telefonico

Contenuti

- Leadership e gestione della squadra
- La comunicazione commerciale: come gestirla in modo efficace e corretto nel segno delle regole di etichetta aziendale
- Tecniche di gestione d'aula

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

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Posteitaliane