

Servizio Personale

**COMMISSIONE PARITETICA PER LA CLASSIFICAZIONE DEL PERSONALE
VERBALE DI INCONTRO**

In data 22 gennaio 2010 si è riunita la Commissione Paritetica per la Classificazione del Personale prevista dall'art. 21 del CCNL dell'11 luglio 2007, al fine di approfondire gli argomenti riguardanti la funzione Mercato Privati.

MERCATO PRIVATI

Segmento "Imprese".

In data 13 gennaio 2010, l'Azienda ha presentato alle Organizzazioni Sindacali il nuovo assetto organizzativo del Segmento "Imprese" finalizzato a garantire un migliore presidio del mercato attraverso gli Uffici Poste Imprese, intesi come punto di presidio integrato per tutta la clientela, individuata per settore merceologico.

In data odierna è stata ripercorsa la struttura organizzativa del Segmento "Imprese", sia a livello di Area Territoriale che di Filiale (Ufficio Postale Imprese) al fine di effettuare un focus sulle figure professionali ivi operanti (cfr allegato), alle quali, a seguito dell'approfondimento delle relative job description, vengono attribuiti i seguenti livelli di inquadramento

Assetto Professionale livello **Area Territoriale**

Figure Professionali	Livello
Referente Analisi e Portafogliazione Clienti	A2
Specialista Analisi e Portafogliazione Clienti	B
Responsabile Pre-Vendita	A1
Referente Pre-Vendita	A2
Responsabile Post-Vendita	A1
Specialista Post-Vendita	B
Responsabile Venditori Imprese e PAL	A1
Referente Settore Merceologico	A2

18 *[Signature]* *10/1/10* *[Signature]*

Assetto Professionale livello **Filiale (Ufficio Postale Imprese)**

Figure Professionali	Livello
Responsabile Ufficio Postale Imprese	A1/A2*
Venditore Imprese e PAL	A2
Specialista Settore Merceologico	B

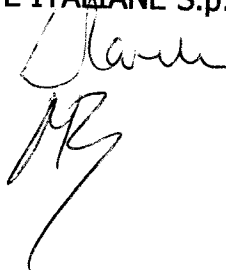
* In relazione al grado di copertura del mercato (presenza nell'Ufficio del Venditore Imprese e/o PAL).

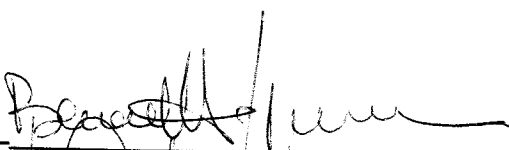
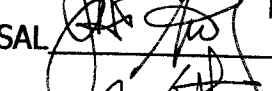
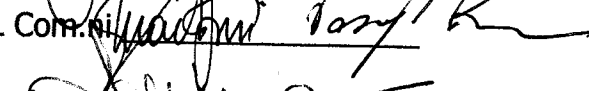
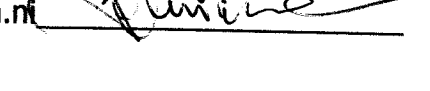
Le Parti convengo di effettuare, entro il mese di giugno 2010, un incontro di verifica relativo all'implementazione delle figure professionali della struttura organizzativa del Segmento "Imprese".

* * *

Le Parti, infine, concordano che nel corso del prossimo incontro della Commissione Paritetica per la Classificazione del Personale che si terrà in data 10 febbraio 2010 a partire dalle ore 10.00, verranno inizialmente analizzati gli aspetti di pertinenza della Commissione relativi alle seguenti funzioni: Immobiliare, Controllo Interno, Affari Legali, Operazioni Servizio Clienti di Filiale, addetti Centri Telesorveglianza, Accettazione Grandi Clienti, RPV, Centri territoriali ELI/SIN, Team Unep.

POSTE ITALIANE S.p.A.



SLC CGIL 
SLP CISL 
UIL POSTE 
FAILP CISAL 
CONFSAL Com. n. 
UGL Com. n. 

Posteitaliane

Allegato

Long PR

MERCATO PRIVATI
Segmento "Imprese"
Figure Professionali

Angelo

Giuseppe

Roberto

Milano

Stefano

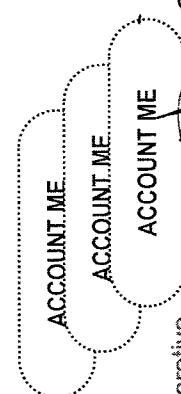
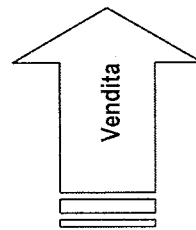
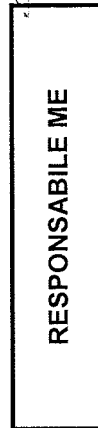
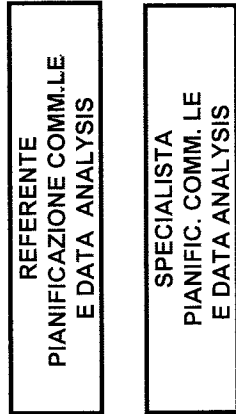
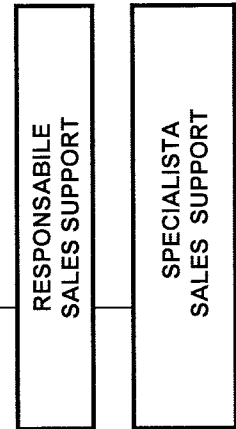
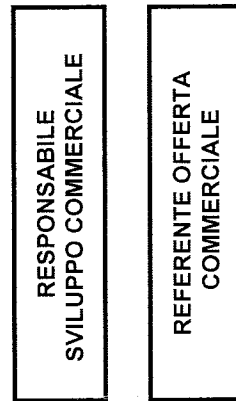
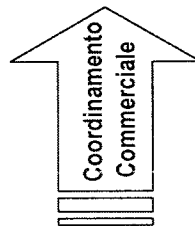
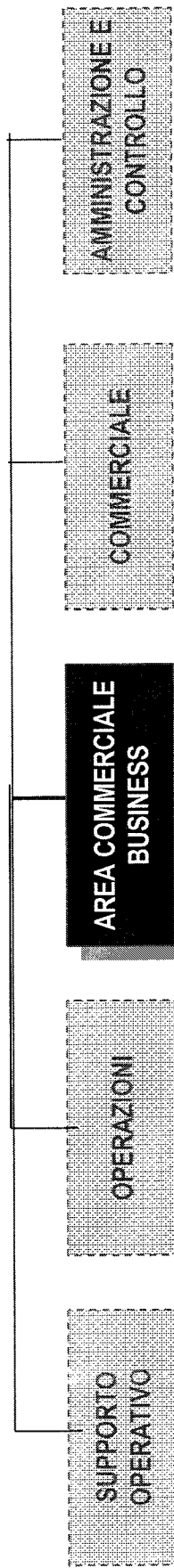
Carlo

14

22 gennaio 2010

DA DOVE SIAMO PARTITI

AREA TERRITORIALE



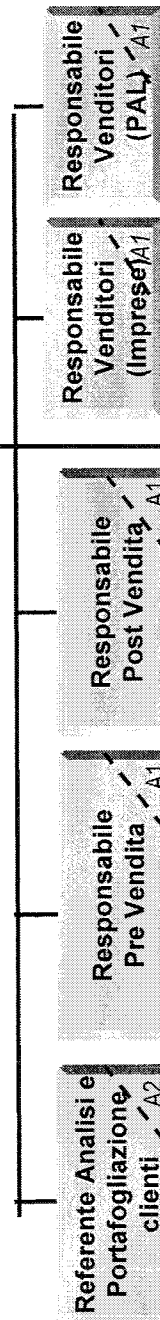
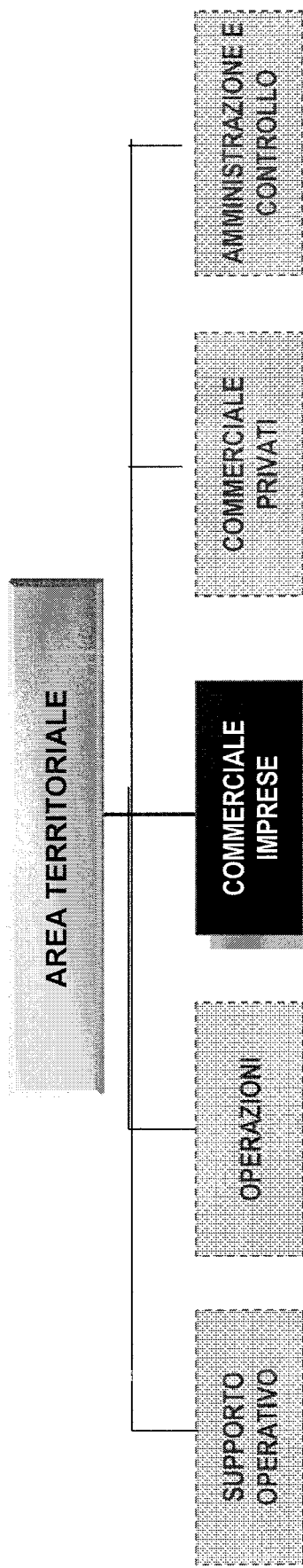
Mercato Privati - RU – Organizzazione Operativa



Posteitaliane

Modello organizzativo commerciale Imprese AT

3



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Referente Settore
Merceoologico
Professionisti
Amm. Cond. A2

- Studi professionali*
- Amministratori di condomini

Referente Settore
Merceoologico
Aziende A2

- Aziende manifatturiere*
- Aziende di costruzioni
- Aziende di trasporti

Referente Settore
Merceoologico B2C
Ho.Re.Ca. A2

- Commercio al dettaglio*
- Strutture alberghiere/ristorazione

Referente Settore
Merceoologico
B2B - Com&Mktg
- Servizi A2

- Commercio all'ingrosso*
- Associazioni e agenzie pubblicitarie e di stampa
- Servizi

* Descrizioni esemplificative

Mercato Privati - RU - Organizzazione Operativa



Posteitaliane

Figure Professionali AT/Commerciale Imprese:

Referente Analisi e Portafogliazione clienti

Specialista Analisi e Portafogliazione clienti

Responsabile Pre Vendita

Referente Pre Vendita

Responsabile Post – vendita

Specialista Post – vendita

Responsabile Venditori Imprese e PAL

Referente Settore Merceologico

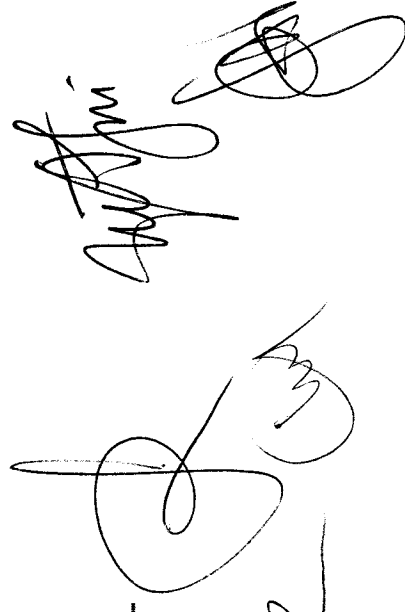


Fig. contrattuali as-is

Fig. contrattuali to-be

Referente Pianificazione Comm.le e Data Analysis	----->	Referente Analisi e Portafogliazione Clienti	A2
Specialista Pianificazione Comm.le e Data Analysis	----->	Specialista Analisi e Portafogliazione Clienti	B
Responsabile Sviluppo Commerciale	----->	Responsabile Pre Vendita	A1
Referente Offerta Commerciale	----->	Referente Pre Vendita	A2
Responsabile Sales Support	----->	Responsabile Post Vendita	A1
Specialista Sales Support	----->	Specialista Post Vendita	B
Responsabile Medium Enterprise	----->	Responsabili Venditori Imprese e PAL	A1

Si confermano gli attuali livelli inquadramentali in quanto il perimetro di attività e il livello di seniority rimangono pressoché analoghi

new Referente Settore Merceologico

livello A2 in considerazione del perimetro di attività, del ruolo contributorio nel raggiungimento degli obiettivi commerciali di settore e del livello di autonomia richiesto

Mercato Privati - RU - Organizzazione Operativa



Posteitaliane

[Handwritten signatures and initials]

MP – Area Territoriale

Struttura: Commerciale Imprese

Scopo e caratteristiche generali

Assicurare la definizione e la gestione dei portafogli clienti per la forza vendita, nell'ambito delle linee guida definite e presidiare, coordinandosi con le altre funzioni aziendali, il processo di assegnazione dei budget alla forza vendita e le fasi di pianificazione e monitoraggio commerciale.

Aree di Responsabilità

- Assicura la corretta costruzione e manutenzione dei portafogli con l'assegnazione dei clienti alla forza vendita, nelle sue varie articolazioni (Imprese, PAL e settori merceologici), nel rispetto delle linee guida ricevute
- Assicura la predisposizione di reporting commerciali qualitativi per i DF e la struttura Imprese di AT nelle sue varie articolazioni su Mercati e settori merceologici, indici di fidelizzazione, cross selling ecc.
- Assicura il monitoraggio sull'avanzamento verso budget per i DF e la struttura Imprese di AT nelle sue varie articolazioni relativamente ai portafogli (imprese, PAL), settori merceologici ed ai singoli clienti individuando, di concerto con le altre funzioni, eventuali azioni correttive
- Assicura il reporting su portafogli, settori merceologici e clienti relativamente a campagne commerciali locali e centrali
- Assicura l'analisi ed il costante monitoraggio della produttività della forza vendita rispetto ai singoli portafogli e settori merceologici
- Supporta le strutture centrali di riferimento nella diffusione di reportistica commerciale
- Supporta i Responsabili Venditori Imprese e PAL e i Referenti Settore merceologico nelle fasi di pianificazione delle attività commerciali attraverso apposite elaborazioni (storiche e prospettiche)
- Supporta il Responsabile, di concerto con Portafogliazione Commerciale Centrale e le competenti strutture di AC, nel processo di assegnazione del budget per il territorio di competenza e nell'attribuzione degli obiettivi di vendita per portafoglio e settore merceologico
- Collabora con le competenti strutture ai sistemi di incentivazione commerciale e partecipa alla fase di consuntivazione dei risultati, sulla base delle linee guida ricevute e in coerenza con i regolamenti previsti, anche attraverso l'utilizzo di procedure informatiche dedicate
- Assicura il corretto accesso e utilizzo da parte della forza vendita ai sistemi operativi (CRM)

M3

Mercato Privati - RU – Organizzazione Operativa

D.M.B.

Posteitaliane



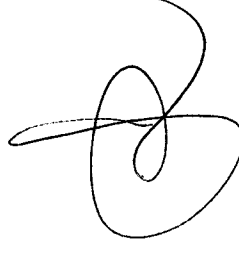
MP – Area Territoriale

Struttura: Commerciale Imprese



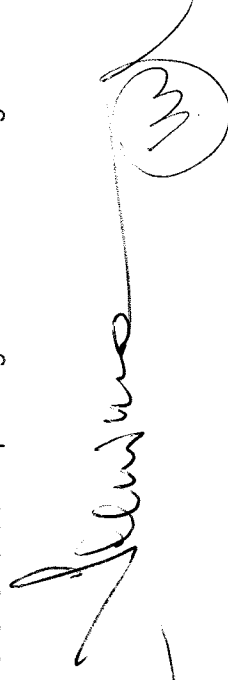
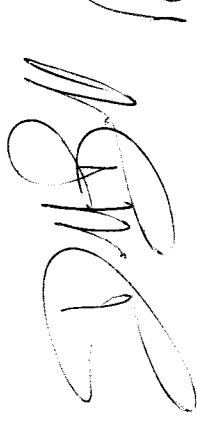
Scopo e caratteristiche generali

Assicurare il supporto specialistico nella attività connesse ai portafogli e nell'analisi, pianificazione e monitoraggio commerciale



Aree di Responsabilità

- Collabora alla definizione e manutenzione dei portafogli
- Assicura il supporto specialistico nella realizzazione del reporting commerciale nelle sue varie articolazioni e finalità attraverso l'acquisizione e l'elaborazione dei dati analitici presenti sui sistemi aziendali
- Effettua attività di analisi attraverso l'utilizzo degli applicativi dedicati finalizzati alla verifica dell'aderenza dei risultati agli obiettivi commerciali e di specifiche esigenze/richieste/priorità
- Assicura l'interfaccia operativa alla forza vendita per la gestione dei portafogli ed il supporto specialistico per la gestione del CRM
- Predisporre il reportingistica connessa alle campagne commerciali locali e centrali curando, ove necessario, l'interfaccia con la forza vendita e uffici
- Effettua analisi finalizzate ad individuare aree di miglioramento in termini di produttività della forza vendita su portafogli e settori merceologici
- Fornisce il supporto operativo nelle attività di budgeting e incentivazione

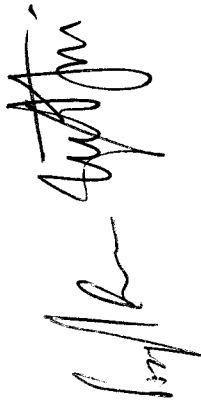


Mercato Privati - RU – Organizzazione Operativa

Posteitaliane

MP – Area Territoriale

Struttura: Commerciale Imprese



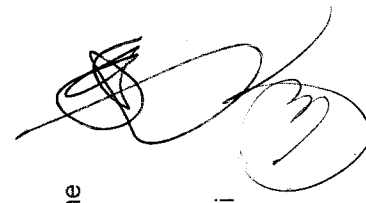
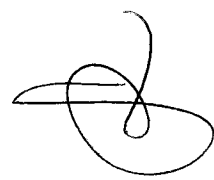
Scopo e caratteristiche generali

Garantire il coordinamento della Funzione Pre-Vendita, il presidio delle tematiche di pre-commercializzazione, la rilevazione dell'opportunità di sviluppo di nuove offerte in raccordo con i settori merceologici; assicurare il trasferimento delle conoscenze e del know how specialistico su famiglie di prodotto/servizi evolute/strategiche e il supporto alla forza vendita in occasione di trattative complesse.

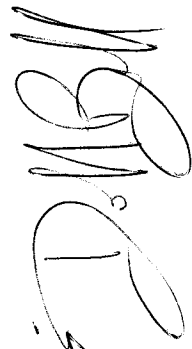


Aree di Responsabilità

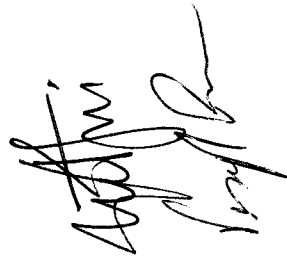
- Garantisce attraverso i suoi referenti il trasferimento delle conoscenze e del know how specialistico verso la forza vendita su famiglie di prodotti/servizi strategici per la clientela di riferimento, in coerenza con le strategie commerciali definite a livello centrale
- Individua, in coerenza con le analisi svolte e gli obiettivi commerciali prefissati, soluzioni adeguate alla definizione di interventi di addestramento ed erogazione dei corsi alla forza vendita, al fine di migliorare e rendere omogenea la conoscenza sui prodotti/servizi anche in base alle segnalazioni dei Responsabili Venditori e Referenti Settore Merceologico
- Supporta i Responsabili Venditori Imprese e PAL e i Referenti di Settore Merceologico, nella individuazione di azioni commerciali rivolte al mercato locale, monitorando costantemente l'aderenza dei risultati agli obiettivi prefissati
- Supporta i Responsabili Venditori Imprese e PAL e i Referenti di Settore Merceologico nell'individuare prodotti/servizi dedicati ai segmenti di clientela di riferimento attraverso le attività di analisi del mercato locale e la segnalazione dei feedback di mercato
- Assicura, attraverso un approccio "on demand", il supporto alla forza vendita per i segmenti di clientela di riferimento sia in fase di preventivazione che di sviluppo di offerte personalizzate, raccordandosi con Pre Vendita centrale
- Assicura, coordinandosi con il Responsabile Commerciale Imprese, il supporto professionale alla forza vendita in occasione di trattative complesse che richiedono competenze specialistiche elevate
- Individua e propone alle Funzioni centrali, di concerto con i Responsabili Venditori Imprese e PAL e i Referenti di Settore Merceologico, soluzioni commerciali personalizzate per il miglioramento delle offerte standard e per lo sviluppo di nuovi prodotti/servizi
- Assicura il corretto accesso e utilizzo da parte della forza vendita ai sistemi operativi per la gestione di offerte commerciali, preventivazione e sviluppo di offerte ad "hoc"
- Garantisce la gestione e lo sviluppo delle risorse, promuovendo l'impegno dei collaboratori con l'obiettivo di costituire un team orientato al risultato, favorendone la motivazione e lo sviluppo, attraverso la proposta di interventi formativi per l'aggiornamento delle competenze e la crescita professionale



Mercato Privati - RU – Organizzazione Operativa



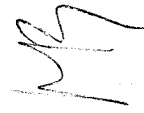
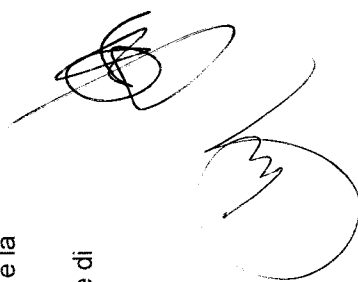
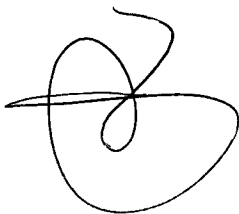
Posteitaliane

MP – Area Territoriale**Struttura: Commerciale Imprese****Scopo e caratteristiche generali**

Assicurare alla forza vendita il trasferimento di know how specialistico su famiglie di prodotti/servizi evolute/strategiche, il supporto per l'accesso ai sistemi operativi per la gestione delle offerte commerciali e l'affiancamento in occasione di trattative particolarmente complesse.

Aree di Responsabilità

- Garantisce, verso la forza vendita, il trasferimento delle conoscenze e del know how specialistico su prodotti/servizi dedicati alla clientela, per le aree di business di propria competenza, attraverso attività di formazione e assistenza
- Contribuisce, in collaborazione con il Responsabile, alla definizione di interventi di addestramento ed erogazione dei corsi alla forza vendita, al fine di migliorare e rendere omogenea la conoscenza sui prodotti / servizi anche in base alle segnalazioni dei Responsabili Venditori e Referenti Settore Merceologico
- Assicura, attraverso un approccio "on demand", il supporto specialistico alla forza vendita in occasione di trattative complesse per le aree di business di propria competenza
- Garantisce per le aree di business di propria competenza, attraverso un approccio "on demand", il supporto alla forza vendita sia in fase di preventivazione che di sviluppo di offerte personalizzate, raccordandosi con Pre Vendita centrale
- Supporta i Responsabili Vendite e i Referenti di Settore Merceologico per lo sviluppo dell'offerta commerciale per le aree di business di propria competenza, individuando prodotti/servizi dedicati ai segmenti di clientela di riferimento attraverso le attività di analisi del mercato locale e la segnalazione dei feedback di mercato
- Assicura il supporto e l'attività di assistenza alla forza vendita sull'accesso ai sistemi operativi utilizzati per i prodotti e servizi sia in fase di preventivazione che di vendita

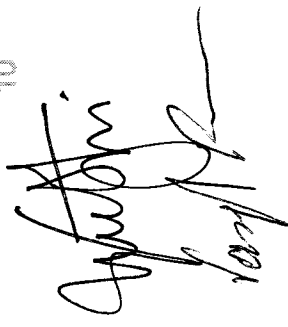


Mercato Privati - RU – Organizzazione Operativa

Posteitaliane

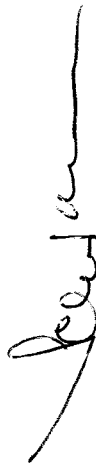
MP – Area Territoriale

Struttura: Commerciale Imprese



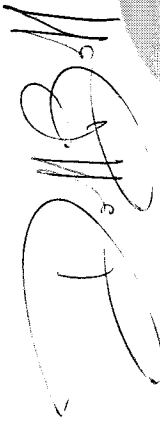
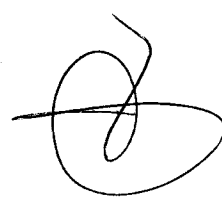
Scopo e caratteristiche generali

Garantire, in accordo con la Funzione Centrale preposta ed in coerenza con le strategie definite, la gestione ed il coordinamento della Funzione Post-Vendita in un'ottica orientata al Cliente in coerenza con gli standard definiti, i livelli di qualità attesi e le politiche aziendali.



Aree di Responsabilità

- Garantisce la regolare attivazione dei servizi contrattualizzati, assicurando la gestione del Cliente nella fase di avvio dell'erogazione del servizio, interfacciandosi con le funzioni centrali di riferimento al fine di risolvere eventuali problematiche
- Assicura, attraverso il presidio del corretto inserimento nel sistema SAP, le attività di gestione dei contratti relativi a prodotti/servizi
- Assicura la cura delle attività di monitoraggio delle scadenze delle convenzioni commerciali (eventuale rinnovo/revoca) e degli eventuali conguagli attraverso la comunicazione alla Forza vendita
- Cura il monitoraggio del processo di erogazione dei prodotti/servizi verificando il rispetto degli standard qualitativi definiti
- Assicura il rispetto degli adempimenti amministrativi/legali connessi all'attivazione e conservazione dei contratti
- Assicura la puntuale gestione dei reclami/lamentele della clientela di riferimento, monitorando i tempi di attraversamento nel rispetto degli standard di qualità definiti
- Canalizza eventuali esigenze espresse dai clienti segnalando eventuali opportunità commerciali struttura di Vendita di riferimento
- Segnala alla Funzione Centrale di riferimento di eventuali problematiche rilevate a livello locale, proponendo soluzioni di intervento per una migliore gestione del Cliente, con l'obiettivo di efficientare i processi superando eventuali gap in fase di erogazione dei servizi
- Supporta la funzione Pre Vendita nell'individuazione delle soluzioni inerenti la definizione di interventi di addestramento ed erogazione dei corsi alle risorse interessate in coerenza con le analisi svolte e gli obiettivi commerciali prefissati al fine di migliorare e rendere omogenea la conoscenza della forza vendita sui prodotti / servizi
- Garantisce la gestione e lo sviluppo delle risorse, promuovendo l'impegno dei collaboratori con l'obiettivo di costituire un team orientato al risultato, favorendone la motivazione e lo sviluppo, attraverso la proposta di interventi formativi per l'aggiornamento delle competenze e la crescita professionale



Mercato Privati - RU – Organizzazione Operativa



Posteitaliane



MP – Area Territoriale

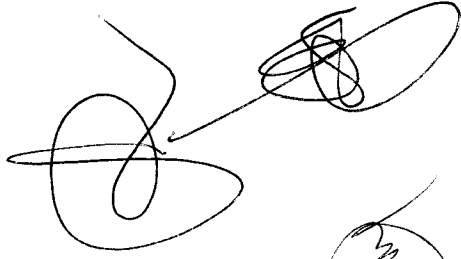
Struttura: Commerciale Imprese

Scopo e caratteristiche generali

Assicurare il supporto specialistico nelle gestione delle attività di post vendita (contrattualistica, attivazione del servizio, reclami, gestione amministrativa) in un'ottica orientata al Cliente in coerenza con gli standard definiti, i livelli di qualità attesi e le politiche aziendali.

Aree di Responsabilità

- Gestisce il Cliente nella fase d'avvio dell'erogazione del servizio, assicurando la regolare attivazione dei contratti, ivi compresi gli adempimenti amministrativi connessi, interfacciando i venditori e le funzioni aziendali di riferimento al fine di risolvere eventuali problematiche che dovessero emergere nella fase di attivazione e/o di erogazione del servizio; il tutto in un'ottica orientata al cliente
- Assicura, nel sistema SAP, le attività di gestione dei contratti relativi a prodotti/servizi curando le attività di monitoraggio delle scadenze delle convenzioni commerciali (eventuale rinnovo/revoca) e gli eventuali conguagli attraverso la comunicazione ai Venditori interessati
- Contribuisce alla gestione dei reclami/lamentele dell'Area nel rispetto degli standard definiti
- Effettua le attività di monitoraggio del processo di erogazione dei prodotti/servizi verificando il rispetto degli standard qualitativi definiti
- Canalizza eventuali esigenze espresse dai clienti segnalando eventuali opportunità commerciali alla struttura di Vendita competente



MP



Scopo e caratteristiche generali

Garantire il raggiungimento degli obiettivi commerciali relativi al complesso dei portafogli clienti (Imprese o PAL) dell'AT di competenza attraverso il coordinamento funzionale e la spinta commerciale sui Venditori di riferimento, il trasferimento delle politiche commerciali riguardanti rispettivamente i clienti Impresa e PAL e assicurare il supporto commerciale alla vendita di prodotti/servizi dedicati a tali segmenti di clientela.

Aree di Responsabilità

- Contribuisce al raggiungimento degli obiettivi commerciali relativi al complesso dei portafogli clienti presenti nell'Area Territoriale di appartenenza, attraverso il coordinamento professionale dei venditori e azioni di sensibilizzazione mirate nei confronti della forza vendita
- Garantisce l'esecuzione delle campagne commerciali centrali da parte dei Venditori di riferimento e la pianificazione ed esecuzione di campagne commerciali a livello AT, di cui fornisce feed back alle relative strutture centrali, al fine di poter socializzare a livello Italia le relative evidenze
- Assicura il supporto ai Venditori e ai Responsabili UP Imprese nelle trattative complesse, intervenendo se necessario direttamente nella relazione con il cliente
- Garantisce il trasferimento delle politiche commerciali (tassi di crescita, fidelizzazione, cross selling ecc.) relative alla clientela di riferimento
- Promuove lo sviluppo professionale, l'affiancamento e la motivazione Venditori Imprese e PAL dell'Area, monitora gli indicatori di performance individuali ed identifica eventuali azioni correttive
- Assicura il trasferimento delle conoscenze e del know-how specialistico sugli strumenti e tecniche di vendita in termini di assistenza e consulenza professionale
- Assicura il flusso di informazioni verso la Funzione Centrale di riferimento in merito ad ipotesi di evoluzione dell'offerta generate dal rapporto con il mercato al fine di realizzare pacchetti sempre più specifici e profilati
- Cura, per i portafogli di competenza, la valutazione del potenziale commerciale dei clienti attraverso l'analisi del contesto di riferimento in cui opera al fine di intercettare i bisogni espressi e potenziali della clientela
- Cura il monitoraggio delle iniziative dei competitor di poste Italiane nell'ambito del territorio di competenza
- Contribuisce, in raccordo con la funzione Pre Vendita, alla individuazione delle soluzioni inerenti la definizione di interventi di addestramento ed erogazione dei corsi alle risorse interessate in coerenza con le analisi svolte e gli obiettivi commerciali prefissati al fine di migliorare e rendere omogenea la conoscenza della forza vendita sui prodotti/servizi



MP – Area Territoriale

Struttura: Commerciale Imprese –

Scopo e caratteristiche generali

Assicurare il raggiungimento degli obiettivi commerciali del settore merceologico di competenza dell'AT di appartenenza, attraverso la diffusione delle politiche commerciali e la spinta commerciale sugli specialisti merceologici di riferimento.

Aree di Responsabilità

- Assicura, la spinta commerciale verso gli specialisti del proprio settore presenti negli Uffici Postali Imprese al fine di assicurare adeguata intensità e frequenza sulle attività commerciali
- Assicura il raggiungimento dei risultati relativi al proprio settore merceologico fornendo indicazioni di sviluppo del segmento alla forza vendita
- Garantisce l'esecuzione delle campagne commerciali centrali da parte degli specialisti di settore merceologico e la pianificazione ed esecuzione di campagne commerciali a livello AT, di cui fornisce feed back alle relative strutture centrali, al fine di poter socializzare a livello Italia le relative evidenze
- Promuove e sviluppa i contatti e i rapporti con associazioni di categoria territoriale
- Assicura il supporto professionale agli specialisti del settore merceologico di competenza nella gestione di trattative particolarmente complesse
- Garantisce il trasferimento delle politiche commerciali sulla clientela del settore merceologico di riferimento (tassi di crescita, fidelizzazione, cross selling ecc.)
- Garantisce il trasferimento delle conoscenze e del know-how specialistico sugli strumenti e tecniche di vendita per il settore merceologico di competenza finalizzato al raggiungimento dei risultati commerciali
- Assicura il feedback alle Funzioni Centrali di riferimento in merito ad ipotesi di evoluzione dell'offerta per il proprio settore merceologico analizzandone in modo puntuale le esigenze
- Cura il monitoraggio delle iniziative dei competitor di poste Italiane nell'ambito del territorio di competenza
- Contribuisce, in raccordo con la funzione Pre Vendita, alla individuazione delle soluzioni inerenti la definizione di interventi di addestramento ed erogazione dei corsi alle risorse interessate in coerenza con le analisi svolte e gli obiettivi commerciali prefissati al fine di migliorare e rendere omogenea la conoscenza della forza vendita sui prodotti / servizi

Mercato Privati - RU – Organizzazione Operativa

Posteitaliane

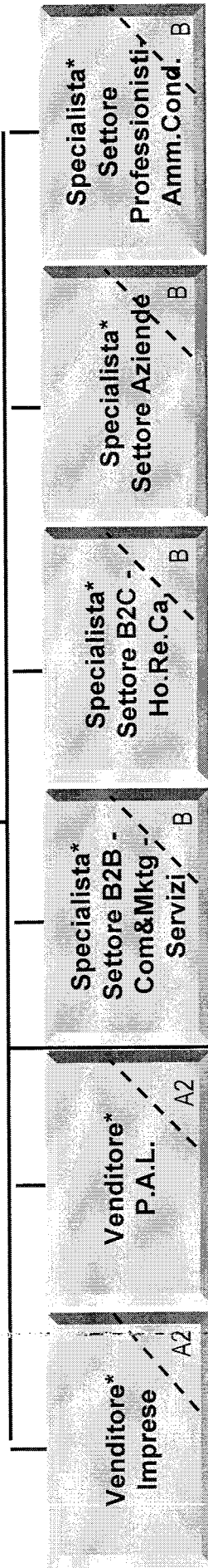
Modello organizzativo UP Imprese

14

FILIALE

UFFICIO POSTALE
Imprese

RESPONSABILE UP Imprese
A1/A2



Gestione della relazione e presidio
del fatturato

Sviluppo e acquisizione clienti per settore
merceologico sulla base del mercato di riferimento

Operatore di Sportello Poste Business

*Presenti in funzione della potenzialità del mercato

Mercato Privati - RU - Organizzazione Operativa

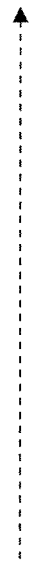
Posteitaliane

Confluenze Organizzative assetto professionale in ambito UP Imprese

15

Fig. contrattuali as-is

Responsabile UPTB



Responsabile Ufficio Postale Imprese

A1/A2

Fig. contrattuali to-be

*Si propone un livello A1/A2 a seconda del grado di copertura del mercato
(Imprese e PAL)*

Account Medium Enterprise

Specialista Commerciale Clienti PMI

Specialista Sviluppo PMI

Specialista Canale Poste Business

-----> Venditore Imprese e PAL

A2

-----> Specialista settore Merceologico

B

*Si confermano gli attuali livelli inquadramentali in quanto il perimetro di
attività e il livello di seniority rimangono pressoché analoghi.
Per gli specialisti si evidenzia il presidio specialistico su un singolo
settore merceologico*



Mercato Privati - RU - Organizzazione Operativa

Spett.le

Posteitaliane

Autfin
Imprese

Figure Professionali UP Imprese:

D. B. B.

[Signature]

Responsabile Ufficio Postale Imprese
Venditore "Imprese" e "PAL"
Specialista Settore Merceologico

[Signature]

[Signature]

[Signature]

[Signature]

UP



Funzione: MP – AREA TERRITORIALE – FILIALE

Struttura: Ufficio Postale Imprese

Scopo e caratteristiche generali

Garantire il presidio e lo sviluppo del mercato di riferimento, costituito da Imprese e P.A.L., assicurando il raggiungimento degli obiettivi commerciali e di qualità assegnati all'Up in coerenza con i programmi definiti; garantire la gestione del personale dell'UP Imprese e della forza vendita, promuovendo la motivazione ed il costante aggiornamento professionale.

Aree di Responsabilità

- Garantisce il raggiungimento degli obiettivi commerciali assegnati all'UP Imprese attraverso la diffusione e la conoscenza c/o i clienti Imprese e PAL nel bacino di riferimento delle opportunità e delle politiche commerciali di poste italiane, al fine di consolidare e acquisizione di nuove quote di mercato
- Assicura, in termini commerciali, la conoscenza del bacino di riferimento con l'obiettivo di pianificare e promuovere azioni commerciali locali da parte della propria forza vendita, assicurando intensità e frequenza adeguate e fornendo sulle stesse feed back alla struttura di AT al fine di poter socializzare le evidenze a livello di area
- Garantisce la gestione e la promozione delle campagne commerciali definite a livello centrale per lo sviluppo e l'acquisizione dei clienti radicati sul proprio mercato, dando impulso a tutta la forza vendita dell'ufficio
- Assicura la corretta e costante gestione dei clienti strategici dell'Ufficio intervenendo direttamente nelle dinamiche commerciali più articolate e complesse, integrando, se necessario, la forza vendita
- Gestisce la forza vendita dell'ufficio (venditori e specialisti) garantendone la corretta focalizzazione sulle attività previste dal ruolo
- Assicura il costante monitoraggio dei programmi commerciali definiti, dando feed back puntuali al Direttore di Filiale
- Assicura, coordinando i propri collaboratori, la corretta e tempestiva risposta ai clienti in fase di pre vendita e post vendita
- Assicura il costante utilizzo dei sistemi informatici per la gestione del cliente da parte del personale coordinato (CRM);
- Garantisce la corretta gestione del personale dell'UP Imprese e della forza vendita, assicurandone lo sviluppo professionale, la motivazione ed il coinvolgimento, creando così un team orientato al risultato
- Assicura la gestione flessibile del personale dell'ufficio e il supporto professionale agli operatori di sportello per la risoluzione di eventuali problematiche complesse;

Mercato Privati - RU – Organizzazione Operativa

Posteitaliane

MP – Area Territoriale - Filiale

Struttura: UP Imprese

Scopo e caratteristiche generali

Assicurare il raggiungimento degli obiettivi commerciali assegnati, attraverso la gestione e lo sviluppo dei clienti di competenza (Impresa o P.A.L. di MP rilevanti in termini economici o strategici), nonché promuovere l'ampliamento del portafoglio assegnato con l'acquisizione di clientela prospect, contribuendo così al raggiungimento degli obiettivi di budget dell'Ufficio Postale Imprese di appartenenza

Aree di Responsabilità

- Contribuisce al raggiungimento degli obiettivi di vendita assegnati all'UP Imprese di appartenenza, promuovendo presso i clienti portafogliati l'offerta più aderente alle loro esigenze e assicurandone la contrattualizzazione, attraverso modalità di relazione personalizzata e continuativa
- Assicura lo sviluppo commerciale del portafoglio di competenza attraverso la gestione dei clienti actual e l'acquisizione dal mercato di clienti prospect, che rispondano a criteri definiti centralmente
- Effettua la pianificazione dei contatti giornalieri e settimanali in funzione degli obiettivi commerciali, della rilevanza dei clienti e/o priorità di presidio della clientela, in raccordo e coerentemente con le politiche commerciali definite dal Responsabile del mercato a cui risponde
- Cura la valutazione del potenziale commerciale del cliente attraverso l'analisi del contesto di riferimento in cui opera (business, fornitori, prodotti/servizi utilizzati, ecc)
- Assicura l'esecuzione delle attività previste dalle campagne commerciali centrali e quelle di iniziativa locale
- Assicura, in funzione degli obiettivi assegnati, l'analisi per cliente e ne monitora l'avanzamento, interfacciandosi con il proprio Responsabile per segnalare tempestivamente scostamenti e presentando, nel contempo, le necessarie azioni correttive;
- Fornisce feed-back e suggerimenti al Responsabile Venditori di AT in merito alla risposta del mercato relativamente al gradimento dei prodotti/servizi esistenti e/o alle richieste di evoluzione.
- Assicura, interfacciando la funzione Post-Vendita, la regolare attivazione ed erogazione dei servizi contrattualizzati dal cliente, curando con la stessa funzione la gestione di eventuali criticità connesse al servizio (compresi i reclami)
- Assicura il costante aggiornamento e manutenzione delle informazioni sul rapporto con i clienti attraverso il CRM
- Cura il proprio aggiornamento professionale sui nuovi prodotti e procedure utile all'espletamento della propria attività

Mercato Privati - RU – Organizzazione Operativa

Posteitaliane

MP - AREA TERRITORIALE - FILIALE

Struttura : Ufficio Postale Imprese

Scopo e caratteristiche generali

Assicurare il raggiungimento degli obiettivi di budget dell'Ufficio di appartenenza attraverso l'acquisizione, la gestione e lo sviluppo della clientela Imprese (non altospediente) con particolare focus sul settore merceologico di competenza

Aree di Responsabilità

- Contribuisce ad assicurare il raggiungimento degli obiettivi di vendita assegnati all'ufficio attraverso le attività di informazione, promozione e vendita dei prodotti/servizi privilegiando la relazione presso il cliente, oltre che in ufficio
- Assicura i risultati commerciale del proprio settore attraverso l'acquisizione di clienti prospect georeferenziati e lo sviluppo degli actual, appartenenti al settore merceologico di riferimento
- Assicura il presidio degli obiettivi commerciali ricevuti e l'analisi sullo stato di avanzamento dei risultati interfacciandosi con il proprio Responsabile per segnalare scostamenti e azioni correttive coerenti con le linee definite
- Effettua una pianificazione intensa e frequente dei contatti giornalieri e settimanali in funzione degli obiettivi commerciali, raccordandosi con il Responsabile e assicurando elevati livelli di investimento personale per il raggiungimento degli obiettivi
- Assicura l'esecuzione delle attività previste dalle campagne commerciali centrali e quelle di iniziativa locale
- Cura la retention/fidelizzazione dei clienti del proprio settore attraverso una continua ed efficace attività di assistenza sui prodotti e servizi
- Fornisce al proprio Responsabile e al Referente di Settore merceologico di AT feedback di mercato relativamente alle risposte della clientela sull'attuale offerta ed alle opportunità di nuovi sviluppi intercettati anche grazie all'analisi sui competitor
- Assicura il costante aggiornamento e manutenzione delle informazioni sul rapporto con i clienti attraverso il CRM
- Cura il proprio aggiornamento professionale sui nuovi prodotti e procedure utile all'espletamento della propria attività



Mercato Privati - RU – Organizzazione Operativa

Posteitaliane