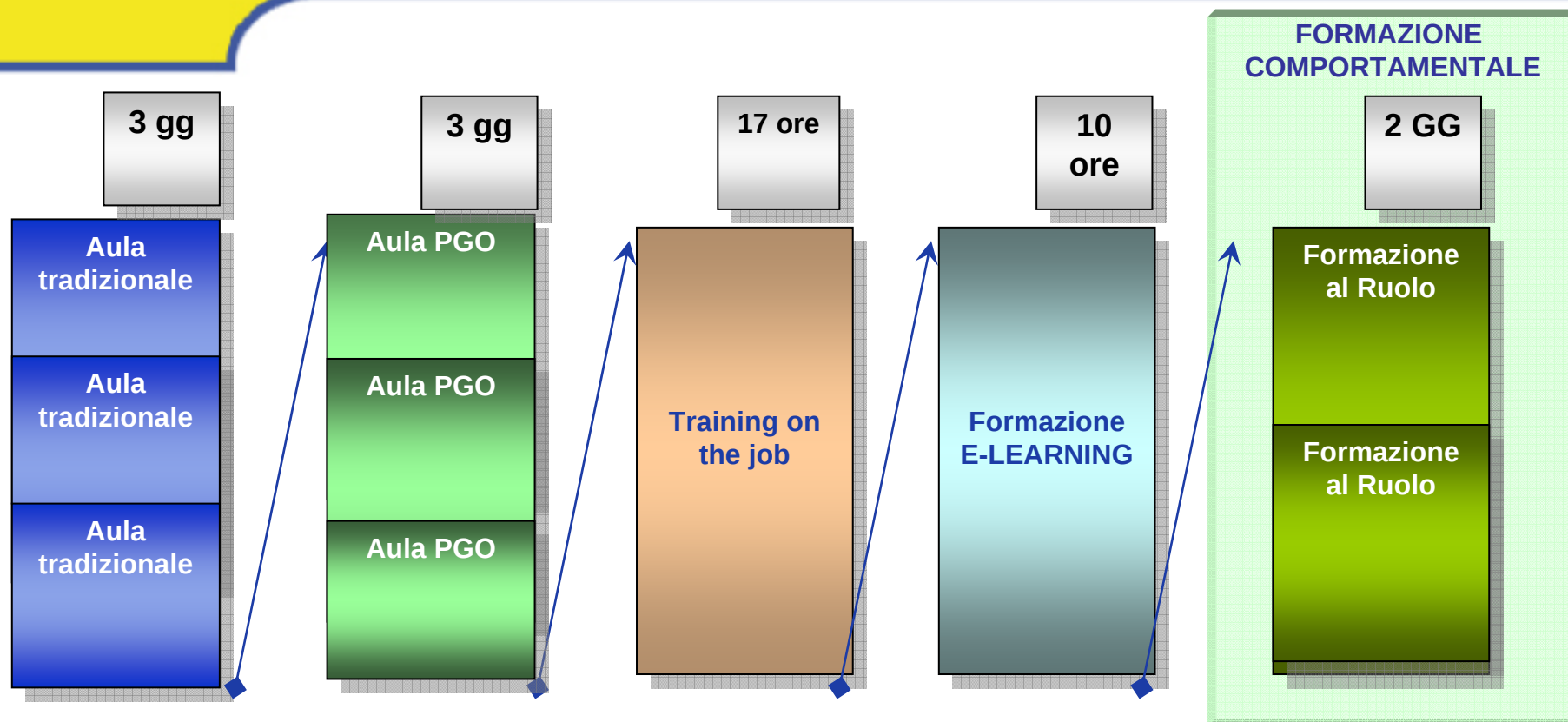


**PROGRAMMA DI PROFESSIONALIZZAZIONE RISORSE
VERSO ATTIVITA' DI SPORTELLLO
Formazione comportamentale
Operatore di Sportello:
'qualità della relazione professionale'**

All'operatore di sportello viene richiesto di realizzare un modello di relazione con il cliente caratterizzato, al contempo, da competenze specifiche sulle operazioni richieste e sulla gamma di prodotti e servizi disponibili ma anche da uno stile comportamentale che renda visibile, concreta ed agita la tradizione di fiducia e di 'prossimità' che caratterizza Poste Italiane e che, attraverso l'informazione e la proattività, possa trasformare il contatto allo sportello anche in risultato di vendita.

Obiettivo del modulo è, pertanto, quello di completare la formazione tecnico professionale dei nuovi Operatori attraverso formazione al ruolo che contribuisca a realizzare l'obiettivo di migliorare la qualità della relazione professionale allo Sportello.

Articolazione dell'intero percorso



A valle della formazione tecnico professionalizzante è previsto un modulo didattico di 2 giornate nel quale saranno utilizzate le seguenti metodologie:

- Lezione interattiva, per la prima parte
- Role playing, per la seconda parte

1° giornata

- Poste Italiane: evoluzione dell'impresa
- Il modello organizzativo ed operativo di Poste Italiane
- Il ruolo della DR nella 'distribuzione' dei prodotti e servizi
- Gamma dei servizi, segmentazione della clientela, contributo al risultato economico (cenni)
- Segmentazione degli UP
- Il valore della persona nelle aziende di servizi
- Il contributo individuale al risultato di Poste Italiane
- Il ruolo dell'Operatore di Sportello
- Cosa il cliente si aspetta allo Sportello

2a giornata

- **La relazione professionale allo sportello:**
 - ✓ competenza
 - ✓ assistenza
 - ✓ relazione
 - ✓ proattività
 - ✓ etica della vendita
 - ✓ rinvio allo SSC
- **La gestione dello stress**
- **La gestione delle criticità nella relazione col cliente allo Sportello**