

C

Il 9 ottobre 2015 si è tenuta la riunione dell'Ente Bilaterale per la formazione e riqualificazione dei dipendenti di Poste Italiane.

O

La seduta è iniziata con la presentazione della nuova struttura di "Corporate University" che è stata formalizzata con O.d.S. il 7 agosto 2015 e delle linee guida che tale struttura si è data per svolgere la propria attività.

M

Nella nuova struttura sono previsti:

1. Un Comitato per l'indirizzo strategico dell'attività formativa;
2. Un Comitato Scientifico che dovrà sviluppare le competenze sui business all'interno delle Aree aziendali e curare i rapporti con le Università per realizzare progetti formativi sempre più strutturati.

U

La nuova struttura è molto articolata perché avrà proiezioni anche sul territorio per il coordinamento e il monitoraggio dell'attività formativa, nonché funzioni dedicate come il "customer care" e il "customer experience" della formazione per monitorarne i risultati.

N

Il Responsabile della nuova struttura ha presentato un S.A.L. (stato avanzamento lavori) dei progetti in corso ed ha ribadito l'impegno assunto nelle precedenti riunioni, cioè di portare in Ente Bilaterale una bozza della "Policy sulla Formazione", preannunciando che questo avverrà nella prossima riunione.

I

È iniziata quindi l'illustrazione dei nuovi progetti che sono suddivisi per aree di competenza:

Corporate University

1. Work-Shop-Lab – percorso di formazione in MBPA;
2. Il recapito cambia, cambiamo il recapito - Corso di Formazione per Portalettere;
3. Il recapito cambia, cambiamo il recapito - Corso di Formazione per Responsabili CD ;
4. Formazione a supporto su piattaforma SFA;
5. Social Customer Care - Il Contact Center nei nuovi media;
6. Il Service Design;
7. Lingua Inglese - Percorsi formativi in aula e "On Line";

C

Mercato Privati

1. Programma di qualificazione degli Addetti all'intermediazione assicurativa ;

A

Mercato Business e Pubblica Amministrazione

1. Addestramento sull'offerta Bancoposta;
2. Addestramento sull'offerta PCL/pacchi;

T

L'Area MBPA è stata di recente interessata da un complesso processo di ristrutturazione che, attraverso veri e propri studi di settore, punta essenzialmente ad una più profonda interazione con il Marketing Strategico al fine di rafforzare e meglio specializzare, le competenze dei venditori che sono a loro volta organizzati nelle quattro "industry (macro settore utilities, settore insurance, ecc.) su cui insistono le strutture di vendita.

O

Il percorso formativo progettato per MBPA, è intimamente connesso a questo processo riorganizzativo e si articola in due fasi:

1. La prima fase prevede un Workshop per Industry ciascuno con un target di circa 70-90 partecipanti.
2. La seconda fase del percorso è dedicata ai Laboratori sulla leadership e l'efficacia commerciale. Ciascun laboratorio è composto da due moduli didattici, della durata di due giornate, che alternano contenuti di mestiere e contenuti manageriali.

I percorsi formativi progettati per PLC puntano, invece, essenzialmente, ad orientare il portalettere nel processo di cambiamento che l'Azienda sta compiendo e ad orientarlo nel

C

nuovo scenario del recapito postale al fine di rendere più definita e più chiara la sua posizione e a sviluppare in lui una cultura sempre più orientata alla cura del cliente.

Gli altri progetti hanno finalità diverse: il progetto “SFA (Sales Force Automation)” deve dare supporto a quanti opereranno sul nuovo applicativo di MBPA dal 1 gennaio 2016.

O

Il “Social Customer Care - Il Contact Center” punta a fornire le conoscenze specialistiche per gestire e risolvere le problematiche dei clienti attraverso i canali Social (Facebook e Twitter), Il “Service Design”, rivolto alle risorse del Marketing Strategico, punta a sviluppare le conoscenze specialistiche nella “Digital Transformation”, il progetto “Lingua inglese” mira a far acquisire la capacità di comprendere e sapersi esprimere in lingua inglese e ad implementare alcune abilità specifiche della comunicazione internazionale, scritta e orale, nei diversi ambiti professionali, il progetto “intermediazione assicurativa” è un aggiornamento sulle disposizioni impartite con Regolamento IVASS n. 6 del 02/12/14 e, infine, gli ultimi due progetti formativi sono finalizzati a rafforzare le conoscenze sull’offerta Bancoposta e sull’offerta PLC/pacchi.

M

U

Al termine della presentazione come Failp Cisal abbiamo espresso il nostro compiacimento per l’attenzione che l’Azienda sta mostrando per la Formazione, attribuendole la “mission” di accompagnare i dipendenti nei processi di cambiamenti che l’Azienda sta compiendo e di orientarli nei nuovi scenari.

N

Se lo slogan che l’Azienda si è dato è “Noi siamo il cambiamento”, riteniamo che occorra anche rendersi conto che la formazione assume la veste di “Musa ispiratrice” di questo cambiamento.

I

A tal fine occorre, però, che l’Ente non sia più la sede in cui si assicura alle OO.SS. una semplice informazione sui i vari progetti formativi che vengono presentati e rispetto ai quali non è riconosciuta loro alcuna possibilità di condividerne l’elaborazione, ma solo la libertà di dissentire o meno rispetto a quei progetto. Occorre restituire all’Ente quelle attribuzioni previste dal CCNL e che fino ad oggi sono rimaste “lettera morta”.

C

Abbiamo inoltre ribadito che nella formazione, dopo le esperienze negative passate, l’uso dell’ “e-learning” dovrà essere limitato al solo aggiornamento di dipendenti già specializzati e non riteniamo sufficienti le generiche assicurazioni, che ci sono state date nel corso delle attuali presentazioni, che non si parlerà più di e-learning, ma di “corsi on line”.

A

Anche i “corsi online” dovranno, a nostro avviso, essere sempre accompagnati da sedute d’aula.

T

Il “corso on line” non deve mai essere una “accelerazione della fruizione del corso”, ma deve essere altresì accompagnato da “verifiche random” per testare l’apprendimento del discente e prevedere la possibilità di chiedere e ricevere informazioni dal docente mediante tecniche a distanza (forum, chat, instant messaging, email, telefono).

O

Il Responsabile della Corporate University ha espresso la sua soddisfazione per i temi da noi sollevati che saranno oggetto di ulteriori approfondimenti nelle prossime riunioni

Al termine degli interventi l’Ente si è aggiornato alla prossima riunione.

Cordiali saluti.

La Segreteria Generale