

# Progetto UP mono-multi etnici

*Aprile 2014*



Mercato Privati

**Posteitaliane**

Da sempre Poste Italiane è impegnata a coniugare lo sviluppo commerciale e la soddisfazione del cliente con la sua vocazione di azienda di servizio pubblico, attenta all'evoluzione del contesto sociale del paese.

In tale prospettiva, l'Azienda vuole rivolgersi alle diverse comunità di extracomunitari, sempre più diffuse sul nostro territorio, attraverso un modello di servizio dedicato, che faciliti, attraverso l'utilizzo della stessa lingua, l'accesso e la comprensione delle informazioni.

Pertanto, proseguendo sulla linea già avviata nel 2008 con l'inserimento di operatori di sportello in grado di parlare una o più lingue straniere, Poste vuole estendere l'offerta dedicata alle comunità straniere anche alla consulenza commerciale relativa ai prodotti assicurativi, finanziari e di finanziamento, sia retail, sia impresa.



Sono stati pertanto definiti due nuovi modelli di Ufficio Postale:

- l'Ufficio Postale Mono-etnico, dedicato a specifiche comunità in centri/quartieri a forte concentrazione di una singola etnia prevalente (Es. la comunità cinese a Prato), attualmente in sperimentazione su UP Prato 4.
- l'Ufficio Postale Multi-Etnico, che si propone come punto di aggregazione di tutte le principali etnie presenti nel bacino/ città di riferimento ed in prossimità di punti ad elevato transito, in sperimentazione su UP Roma 158.

All'interno degli Uffici Postali opereranno sia operatori di sportello che consulenti (SCF e SPI): nel modello mono-etnico risorse in grado di parlare la lingua dell'etnia prevalente e nel multi-etnico operatori di sportello e consulenti in grado di parlare più lingue in funzione delle diverse comunità rappresentate.

In entrambi i casi continuerà ad essere regolarmente servita anche la clientela italiana.



- Negli UP Multi-etnici i clienti, attraverso il Gestore Attese, potranno scegliere la lingua dell'operatore dal quale vogliono essere serviti
- I materiali di comunicazione e la segnaletica all'interno degli UP verranno realizzati dove possibile nelle lingue riconducibili alle etnie prevalenti, o comunque nelle lingue maggiormente diffuse
- Verranno realizzate azioni di comunicazione specifiche
- In CRM verranno caricate liste Clienti (retail e Imprese) appartenenti alle etnie individuate



A partire dal mese di aprile e progressivamente nel corso dell'anno il modello verrà applicato sui seguenti UP

AT	Regione	Filiale	UP	Ruolo Master	Modello
Centro 1	Toscana	FIRENZE 1 CITTA'	Firenze 39	Relazione	Multietnico
Centro Nord	Emilia Romagna	REGGIO EMILIA	Reggio Emilia 2	Relazione	Multietnico
Centro Nord	Emilia Romagna	MODENA	Modena 1	Relazione	Multietnico
Nord Ovest	Liguria	GENOVA 1 LEVANTE	Genova 23	Standard	Monoetnico
Nord Ovest	Piemonte	TORINO 1 CITTA'	Torino 22	Relazione	Multietnico
Nord Est	Veneto	VERONA	Verona 10	Centrale	Multietnico
Nord Est	Veneto	PADOVA	Padova 7	Relazione	Multietnico
Lombardia	Lombardia	MILANO 1 CITTA'	Milano 6	Relazione	Multietnico
Lombardia	Lombardia	MILANO 1 CITTA'	Milano 51	Standard	Multietnico
Lombardia	Lombardia	MILANO 3 SUD	Pioltello	Centrale	Multietnico
Sud	Campania	NAPOLI 1 CITTA'	Napoli 83	Centrale	Multietnico
Sud 1	Puglia	BARI	Bari 2	Relazione	Multietnico
Sud 1	Puglia	BARI	Altamura 1	Relazione	Monoetnico
Sud 1	Puglia	LECCE	Lecce 2	Relazione	Multietnico
Sud 2	Sicilia	TRAPANI	Mazara del Vallo	Relazione	Multietnico
Sud 2	Sicilia	PALERMO 1 CITTA'	Palermo 3	Relazione	Multietnico

Sono ancora in corso di valutazione gli UP dell'AT Centro sui quali estendere il modello



Le risorse verranno individuate in via prioritaria attraverso reperimento interno, su base volontaria, verificando attraverso prove di selezione la conoscenza della lingua richiesta.

In via secondaria e residuale, qualora non fosse possibile reperire internamente le risorse con le idonee conoscenze linguistiche, verrà valutato il ricorso al mercato esterno.

L'inserimento delle risorse avverrà in maniera graduale anche al fine di verificare la più opportuna composizione del mix professionale e delle necessità di mercato.

