

COO - SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI

ASSISTENZA CLIENTI RETAIL

MARZO 2020

Al fine di garantire un servizio sempre più rispondente alle esigenze della clientela e favorire la valorizzazione delle competenze, sarà avviato un processo di riconversione delle attività di assistenza telefonica di Postemobile e assistenza Poste Mobile Casa verso altri servizi, in particolare:

- assistenza dedicata sui prodotti Corrispondenza e Pacchi e Finanziari;
- lavorazione di richieste di informazioni, reclami e assistenza pervenute tramite canali off line.

ASSISTENZA CLIENTI RETAIL

RICONVERSIONE DEGLI OPERATORI SU ASSISTENZA CORRISPONDENZA E PACCHI E FINANZIARIO E SUI SERVIZI OFFLINE



Per gli operatori interessati dalla riconversione non è prevista alcuna variazione di dipendenza gerarchica o di sede di lavoro; ne' sarà variata la tipologia di rapporto lavorativo in essere.



L'abilitazione degli operatori alle attività di Assistenza su Corrispondenza e Pacchi e Finanziario e alle lavorazioni di primo livello non telefonico, valorizza le competenze e favorisce l'assorbimento dei nuovi volumi di richieste in ingresso, consentendo di garantire una ottimale gestione del cliente.



Per gli operatori che svolgeranno attività di Assistenza su Corrispondenza e Pacchie e Finanziario sarà definito un opportuno piano di formazione e affiancamento, volto a supportare e sostenere le risorse sulla nuova attività.

Agli operatori dedicati alle lavorazioni di richieste offline, che già oggi in parte svolgono tali attività, è previsto il supporto di sessioni on the job finalizzate a rafforzare le competenze specifiche

Strutture e risorse

CAR Napoli – 23 operatori

CAR Lamezia Terme – 15 operatori

Da: Assistenza Poste Mobile Casa

A: Assistenza Corrispondenza e Pacchi
Assistenza Finanziari

Da: Assistenza telefonica

A: Indicizzazione documenti offline