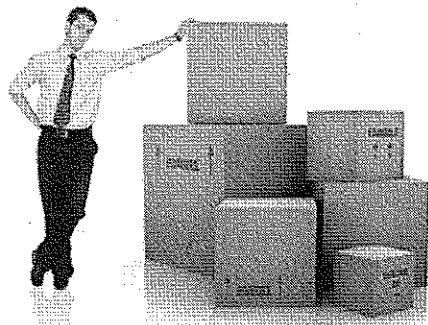


Venditori Pacchi

*Dalla sperimentazione alla nuova
figura professionale*



23 febbraio 2012



Mercato Privati/RU/Organizzazione Operativa

Posteitaliane

I Premessa: razionali dell'evoluzione da task-force a nuova figura professionale

II Venditori Pacchi: nuova figura professionale

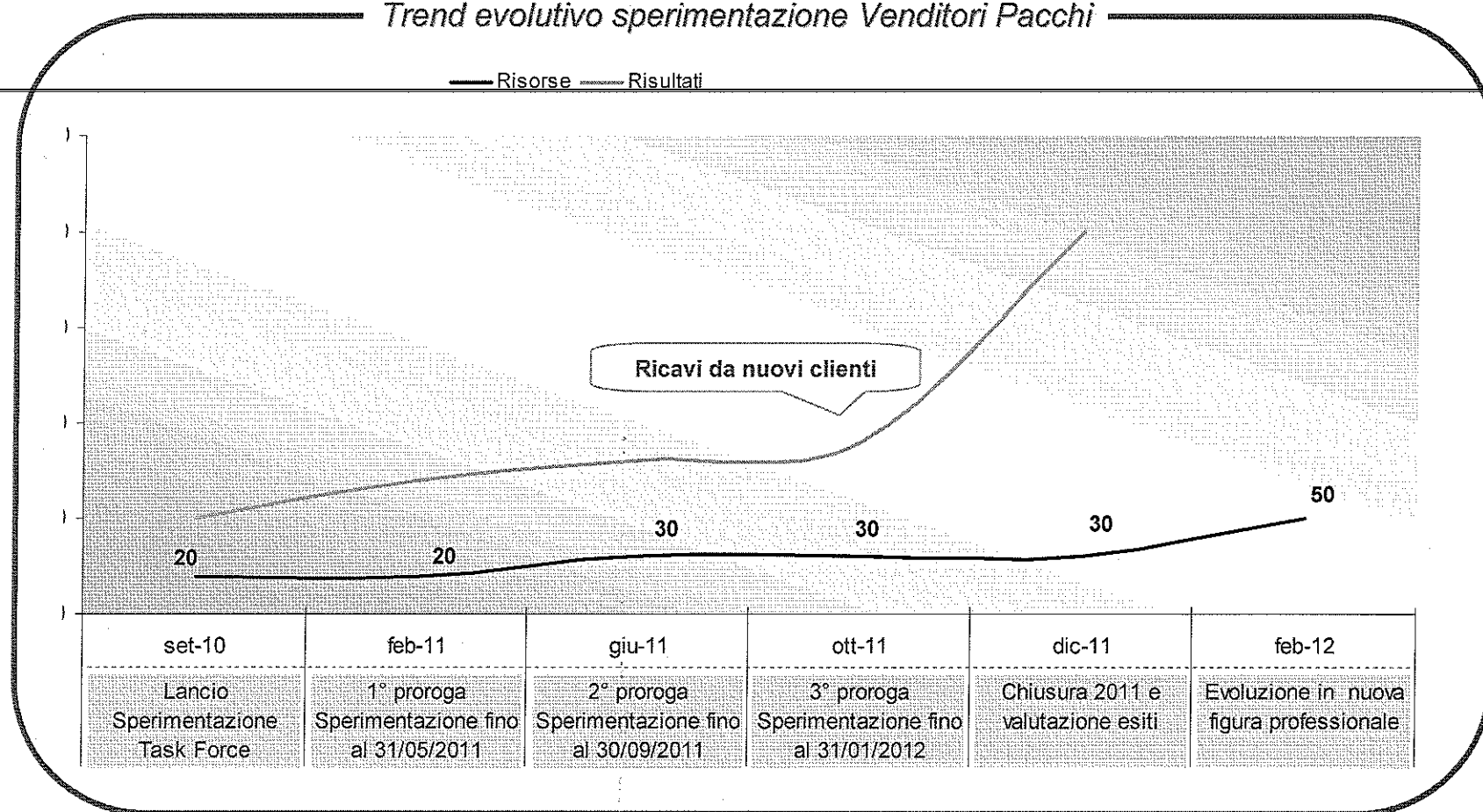


- 1 Il segmento Imprese esprime un ottimo potenziale di sviluppo sul comparto Pacchi e Corriere Espresso; è un mercato costantemente alimentato, ad esempio, dagli scambi nella catena di distribuzione del B2B e dalle spedizioni di documenti aziendali/contrattualistica.
- 2 Il comparto Pacchi e Corriere Espresso registra negli ultimi anni un decremento di ricavi e volumi, riconducibile non solo alla mancata/ridotta acquisizione di nuovi clienti ma anche alla perdita di quote di mercato erose dai competitor; emerge una maggiore criticità per la gamma pacchi (Posteitaliane), mentre si registra un andamento meno discontinuo sul Corriere Espresso (SDA). A tal fine sono state avviate delle analisi volte a migliorare anche i processi sottesi (assistenza clienti/post vendita).
- 3 A tali elementi di contesto si riconducono i razionali che hanno generato, fra gli altri interventi correttivi, l'esigenza di sperimentare una task-force dedicata al presidio commerciale del comparto, sia in termini di sviluppo che di retention.

Gli esiti della sperimentazione hanno confermato l'opportunità di istituire la nuova figura professionale *Venditore Pacchi* in ambito MP/ATMP/Commerciale Imprese



Trend evolutivo sperimentazione Venditori Pacchi



I Premessa: razionali dell'evoluzione da task-force a nuova figura professionale

II Venditori Pacchi: nuova figura professionale



Benefici attesi dall'introduzione della nuova figura professionale *Venditore Pacchi*, specializzata per prodotto:

- accurata gestione del Cliente, in tutte le fasi di sviluppo del rapporto;
- servizio qualitativamente migliore, grazie ad una più profonda e completa conoscenza della gamma prodotti, in particolare Paccocelere Impresa (caratteristiche tecniche dei prodotti, servizi aggiuntivi, tariffe, condizioni contrattuali, tecnologie a supporto, tempi...);
- azione commerciale mirata verso i target a maggior propensione verso il comparto di riferimento;
- maggiore capacità di retention della clientela acquisita attraverso un'accurata gestione del rapporto mirata al riacquisto.



Venditori Pacchi: sintesi perimetro d'azione

7

Attività

L'attività dei *Venditori Pacchi*, finalizzata all'incremento di volumi/ricavi sul comparto Corriere Espresso e Pacchi, è rivolta sia all'acquisizione di nuova clientela che alla ricontrattualizzazione di clienti acquisiti. Principalmente responsabili della vendita diretta verso i clienti in portafoglio, i Venditori dovranno anche assicurare il supporto specialistico alla rete di vendita UPI, in particolare per le trattative complesse.

Portafoglio Clienti

I portafogli saranno costituiti da prospect georeferenziati sui bacini degli UP in perimetro di ciascuna risorsa, selezionati centralmente e a cui sarà possibile agganciare anche nuovi clienti. Per i prodotti/servizi fuori perimetro di competenza (Es. c/c BancoPosta Impresa), i Venditori Pacchi potranno re-indirizzare il cliente verso il portafoglio di RUPI/Venditori IAS-PAL/SSM.

Gamma Prodotti

- Contratti Paccocelere Impresa
- Accordi Corriere Espresso Nazionale
- Contratti Home Box
- Carnet prepagati Corriere Espresso Nazionale
- Accordi *Raccomandata*¹
- Accordi EMS/QPE
- Accordi Paccocelere Internazionale



Clienti Actual

I *Venditori Pacchi*, avvalendosi della loro competenza specialistica, supportano la rete di vendita per il recupero di clienti che evidenziano una interruzione/flessione di produzione o ne permettono lo sviluppo proponendo nuovi prodotti/servizi.

Clienti Prospect

Le risorse analizzano la composizione dei PTF di competenza per individuare/contattare clienti potenzialmente interessati alla gamma Corriere Espresso e Pacchi.

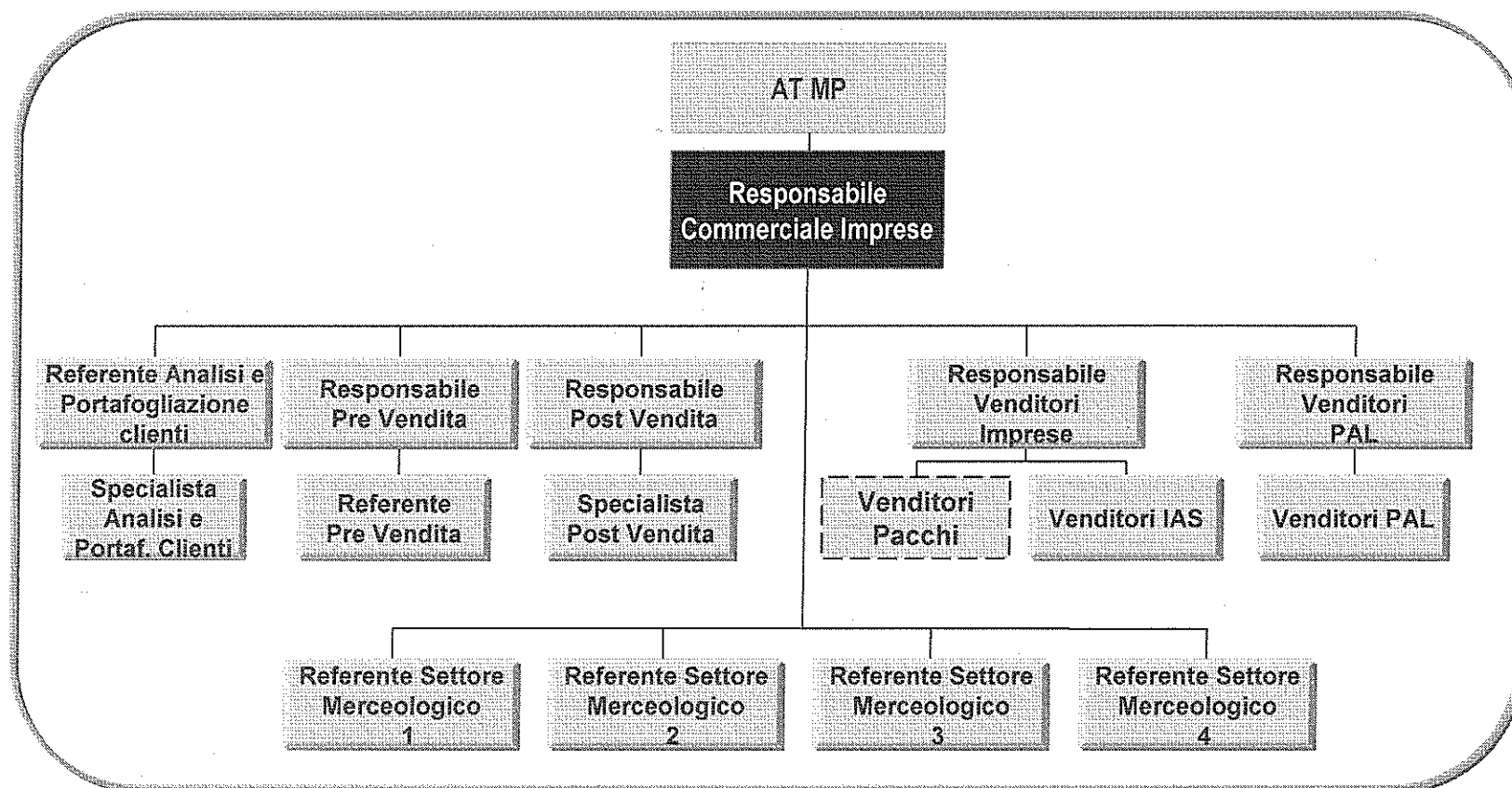
Clienti New

Le risorse eseguono un'attività di scouting sul mercato di riferimento, incrementando l'attuale base clienti. A conclusione della trattativa il cliente viene censito in CRM.



Il Venditore Pacchi si colloca in ambito **Commerciale Imprese** di Area Territoriale:

- per non aggiungere elementi di complessità allo span of control degli RCI, la nuova forza vendita è ricondotta al Responsabile Venditori Imprese;
- il coordinamento funzionale compete centralmente alla funzione MP/Commerciale Imprese/Coordinamento Commerciale.



Organico a tendere distribuzione per AT

10

AT	Venditori Pacchi	Tot Venditori per AT	Aree di competenza	Sede fisica di Lavoro
Centro	VP 1	8	Roma 1 Centro	AT Centro
	VP 2		Roma 2 Nord - Rieti	AT Centro
	VP 3		Roma 3 Sud - Latina	AT Centro
	VP 4		Roma 4 Est - Frosinone	AT Centro
	VP 5		Roma 5 Ovest - Viterbo	AT Centro
Centro 1	VP 6	5	Chieti - Pescara - L'Aquila - Teramo	Filiale di Teramo
	VP 7		Cagliari - Oristano	Filiale di Cagliari
	VP 8		Sassari - Nuoro	Filiale di Sassari
	VP 1		Firenze 1 Città - Prato	AT Centro 1
	VP 2		Firenze 2 Provincia - Pistoia	Filiale di Pistoia
Centro Nord	VP 3	5	Pisa - Lucca - Livorno - Massa Carrara	Posteimpresa Pisa
	VP 4		Siena - Arezzo - Grosseto	Filiale di Siena
	VP 5		Perugia - Terni	Filiale di Perugia
	VP 1		Bologna 1 Città - Ferrara	AT Centro Nord
	VP 2		Bologna 2 Provincia - Modena	Posteimpresa Carpi
Lombardia	VP 3	9	Forlì - Ravenna - Rimini - Pesaro/Urbino	Filiale di Pesaro
	VP 4		Reggio Emilia - Piacenza - Parma	Filiale di Piacenza
	VP 5		Ancona - Macerata - Ascoli Piceno - Fermo	Filiale di Fermo
	VP 1		Busto Arsizio - Varese	da definire
	VP 2		Bergamo 1 - Bergamo 2	Filiale Bergamo 1
Nord Est	VP 3	5	Milano 2 Nord - Monza	da definire
	VP 4		Milano 1 Città - Milano 5 Est	Filiale Milano 1 Città
	VP 5		Milano 1 Città - Milano 4 Ovest	Filiale Milano 1 Città
	VP 6		Brescia 2 - Mantova	Filiale Brescia 2
	VP 7		Milano 3 Sud - Pavia - Lodi	da definire
Nord Ovest	VP 8	5	Brescia 1 - Cremona	Filiale Brescia 1
	VP 9		Como - Lecco - Sondrio	Filiale Como
	VP 1		Udine - Trieste - Gorizia - Pordenone	Filiale di Udine
	VP 2		Padova - Legnago - Rovigo	Filiale di Padova
	VP 3		Trento - Bolzano - Vicenza - Verona	Filiale di Vicenza
Sud	VP 4	5	Treviso - Belluno	Posteimpresa Conegliano
	VP 5		Venezia	da definire
	VP 1		Torino 1 Città - Torino 2 Nord - Pinerolo	AT Nord Ovest
	VP 2		Novara - Vercelli - Aosta - Verbania - Biella	Filiale di Biella
	VP 3		Cuneo - Imperia - Savona	Filiale di Cuneo
Sud 1	VP 4	4	Alessandria 1 - Alessandria 2 - Asti - Alba	da definire
	VP 5		Genova 1 - Genova 2 - La Spezia	da definire
	VP 1		Napoli 1 Città - Benevento	Filiale di Napoli 1 Città
	VP 2		Napoli 2 Ovest - Caserta 1 - Caserta 2 - Avellino	Filiale di Caserta
	VP 3		Napoli 3 Est - Salerno - Sala Consilina	Filiale di Salerno
Sicilia	VP 4	4	Reggio Calabria - Vibo Valentia - Catanzaro	Filiale di Reggio Calabria
	VP 5		Castrovillari - Cosenza - Crotone	Filiale di Cosenza
	VP 1		Bari	Filiale di Bari
	VP 2		Taranto - Lecce - Brindisi	Filiale di Taranto
	VP 3		Foggia - Campobasso - Isernia	Filiale di Foggia
Tot	VP 4	50	Potenza - Matera	Filiale di Bari
	VP 1		Palermo 1 Città - Palermo 2 Provincia - Trapani	Filiale di Palermo 1 Città
	VP 2		Catania 1 Città - Catania 2 Provincia - Ragusa - Siracusa	Filiale di Catania 2
	VP 3		Messina 1 Città - Messina 2 Provincia	Filiale di Messina 1
	VP 4		Agrigento - Caltanissetta - Enna	Filiale di Caltanissetta

I 50 Venditori Pacchi anche su sedi delocalizzate rispetto alla sede di area Territoriale, per consentire la migliore capacità di presidio del mercato sulle aree di competenza

Posteitaliane