

*progett***8**VENTI

Portalettere

Articolazione Servizi Innovativi

- Incentivazione Commerciale -

Incontro con le OO.SS

19 ottobre 2010

I passi più significativi del recente Accordo tra le Parti del 27 Luglio 2010

“La crescente complessità del mercato e dello scenario competitivo rende necessaria l'adozione di un modello commerciale caratterizzato da una maggiore specializzazione mirata a prodotti e servizi innovativi.”

“ Il nuovo modello organizzativo inciderà significativamente sullo sviluppo dell'offerta, consentendo a Poste Italiane di ampliare il presidio della clientela all'intera giornata, anche mediante la proposta di nuovi servizi in linea con la diversificazione della domanda. In tal modo l'Azienda si propone di ottenere il miglioramento del recapito dei prodotti urgenti e della corrispondenza pregiata, attraverso la riduzione del numero di invii inesitati e la fornitura di servizi personalizzati anche nelle ore pomeridiane

“ Articolazione Servizi Innovativi che ha il compito di garantire, nelle ore pomeridiane, dal lunedì al venerdì e nella mattina del sabato, il recapito per prodotti e servizi dedicati ... L'ampio portafoglio di prodotti/servizi, quali a titolo esemplificativo, pick up, chiamami, messo notificatore, Sales link, posta zone, poste packaging, accettazione a domicilio, dimmi quando, recapito telegramma business, city plus, aspettami ecc. veicolati attraverso la sinergia tra le tre diverse articolazioniconsentirà all'Azienda di garantire il recapito di tali prodotti e servizi per l'intero arco orario della giornata lavorativa nonché di assicurare servizi a valore aggiunto per consegne di tipo specialistico e di svolgere attività specifiche destinate alla fidelizzazione della clientela

Portalettere ASI come nuovo canale di contatto commerciale con la clientela:



Promozione servizi

- [Chiamami](#)
- [Dimmiquando](#)
- [Aspettami](#)
- [Pick up light](#)
- [Seguimi](#)
- [Prodotti Poste Shop](#)
- [Prodotti Filatelia](#)
- [Prodotti Preaffrancati](#)

Erogazione servizi

- [Consegna Chiamami](#)
- [Consegna Dimmiquando](#)
- [Consegna Aspettami](#)
- [Erogazione Pick up light](#)
- [Consegna Raccomandata 1](#)
- [Consegna Telegrammi](#)
- [Consegna Sales Link](#)
- [Raccolta schede contatto](#)
- [Pagamento bollettini D2D \(2011\)](#)
- [Ricarica SIM \(2011\)](#)
- [Vendita e ricarica Poste Pay \(2011\)](#)

Servizio	Descrizione servizio	Descrizione attività PTL	Incentivazione
Chiamami	Poste Italiane torna da te per consegnarti Raccomandate e Assicurate	Promozione del servizio e vendita contestuale all'erogazione	✓
Seguimi	Il servizio indispensabile per chi cambia indirizzo perché consente di continuare a ricevere regolarmente tutta la corrispondenza al nuovo recapito anche se inviata a quello vecchio.	Promozione e vendita del servizio	✓
Dimmi quando	Il nuovo servizio di Poste Italiane che consente di programmare il giorno della settimana in cui ricevere la corrispondenza.	Promozione e vendita del servizio	✓
Aspettami	E' la soluzione ideale per chi è fuori città per brevi periodi e non vuole che la corrispondenza della tua azienda rimanga incustodita.	Promozione e vendita del servizio	✓
Pick-up Light	Attraverso Posta Pick up Poste Italiane offre alle Aziende e Pubbliche Amministrazioni il servizio di ritiro a domicilio della corrispondenza.	Promozione e vendita del servizio sia per la mattina che per il pomeriggio	✓
Prodotti Poste Shop	Prodotti a catalogo scelti appositamente per il canale di vendita D2D	Promozione dei prodotti e ritiro del buono d'ordine	✓
Prodotti Filatelia	Prodotti scelti appositamente per il canale di vendita D2D	Promozione dei prodotti e ritiro del buono d'ordine	✓*
Prodotti Preaffrancati	Servizio di ritiro a domicilio del mittente di confezioni preaffrancate fornite da Poste, comprensivo della spedizione con Raccomandata1 fino a 2Kg di peso.	Promozione del servizio e ritiro a domicilio di buste da spedire	✓*

* modalità in corso di definizione

Focus Erogazione

Servizio	Descrizione attività	Quando	Incentivazione
Raccomandata 1	Consegna della Raccomandata 1	Pomeriggio e sabato mattina	
Telegrammi	Consegna dei Telegrammi arrivati al CD dopo l'uscita dei PTL della mattina	Pomeriggio e sabato mattina	
Dimmiquando	Consegna della corrispondenza <u>a firma</u> conservata settimanalmente presso il CD	Sabato Mattina	
Aspettami	Consegna della corrispondenza <u>non a firma</u> conservata presso il CD per il periodo richiesto dal cliente	Sabato Mattina	
Sales Link	Consegna personalizzata di un mailing pubblicitario nelle mani del destinatario. Tale consegna prevede una breve informativa sul contenuto del mailing e la raccolta del consenso ad essere ricontattati dall'azienda cliente	Pomeriggio e sabato mattina	✓
Pick-up Light	Ritiro a domicilio o in sede della corrispondenza secondo quanto contrattualizzato con il cliente (tutti i giorni o giorni alterni)	Pomeriggio e sabato mattina	
Scheda contatto	Raccolta di informazioni di carattere commerciale presso gli utenti del proprio bacino	Pomeriggio e sabato mattina	✓
Prodotti preaffrancati	Raccolta di prodotti preaffrancati presso il domicilio/sede del cliente	Pomeriggio e sabato mattina	
2011 Pagamento Bollettini D2D	Accettazione pagamento tramite carta di credito/debito dei bollettini premarcati	Pomeriggio e sabato mattina	
2011 Poste Pay	Vendita e ricarica	Pomeriggio e sabato mattina	
2011 Poste Mobile	Ricarica SIM	Pomeriggio e sabato mattina	

Sistema incentivante: avvio

Durata:

dal 2 novembre al 31 dicembre 2010

Destinatari

I portalettere titolari di zona dell'Articolazione Servizi Innovativi assunti con contratto di lavoro a tempo indeterminato.

Allo stato attuale sono attivi gli uffici della sperimentazione come indicato nella tabella sotto riportata:

ALT	Regione	TIPO UFF	CD	PTL ASI
CENTRO	LAZIO	CPD	ROMA REC. BRAVETTA	2
CENTRO 0	TOSCANA	CPD	PRATO REC. MARTINI	4
CENTRO 1	TOSCANA	CPD	PRATO REC.DATINII	3
CENTRO NORD	MARCHE	CPD	FABRIANO	1
SUD 2	SICILIA	CPD	RAGUSA REC. ERCOLANO	3
SUD 1	SICILIA	CPD	MODICA REC.	2
SUD 2	SICILIA	CSD	VITTORIA REC.	1
				16

Tutti i portalettere ASI applicati presso i CD in partenza nel 2010 saranno inseriti nel sistema incentivante.

Meccanismo di funzionamento

L'iniziativa ha l'obiettivo di favorire l'attività di proposizione commerciale e di contrattualizzazione di prodotti e servizi di Poste Italiane da parte dei portalettere dell'Articolazione Servizi Innovativi e di creare un presidio territoriale per soddisfare le esigenze dei clienti residenti.

Il periodo di riferimento dell'incentivo sarà relativo ai mesi di novembre e dicembre p.v, mentre il pagamento sarà effettuato, a valle della consuntivazione, con la prima busta paga utile.

Ciascun portalettere sarà incentivato in proporzione:

- ✓ **alla quantità di contratti che riuscirà a sottoscrivere nel periodo di riferimento;**
- ✓ **alla quantità di acquisizioni relative all'erogazione di determinati servizi**



Sistema incentivante: Portafoglio Prodotti Postali

Per quanto riguarda il portafoglio *prodotti postali*, alla sottoscrizione di ogni contratto o registrazione coupon (in caso di sales link o di scheda contatto) sarà attribuito al singolo portalettere ASI un punteggio come indicato nella tabella seguente:

PORTAFOGLIO PRODOTTI POSTALI	PUNTEGGIO						
SERVIZI AL DESTINATARIO	UNITARIO	PER MESE	2 SETTIMANE	4 SETTIMANE	3 MESI	6 MESI	12 MESI
seguimi tutta la posta+dimmiquando italia (professionisti)					3,5	4,0	5,5
seguimi tutta la posta estero (professionisti)					7,0	12,0	21,5
seguimi solo posta a firma+dimmiquando (professionisti)					1,5	2,5	3,0
dimmiquando (professionisti)					1,5	2,5	3,0
aspettami (professionisti)			1,0	2,5			
seguimi tutta la posta+dimmiquando italia (retail)					2,0	2,0	3,0
seguimi tutta la posta estero (retail)					3,5	6,0	11,0
seguimi solo posta a firma+dimmiquando (retail)					1,0	1,0	1,5
dimmiquando (retail)					1,0	1,0	1,5
aspettami (retail)			0,5	1,0			
chiamami (retail)	0,5						
POSTA PICK UP LIGHT	UNITARIO	PER MESE	2 SETTIMANE	4 SETTIMANE	3 MESI	6 MESI	12 MESI
posta pick up light a giorni alterni		6,5					
posta pick up light tutti i giorni		13,0					
SALES LINK	UNITARIO	PER MESE	2 SETTIMANE	4 SETTIMANE	3 MESI	6 MESI	12 MESI
Sales Link	3,0						
SCHEDA CONTATTO	UNITARIO	PER MESE	2 SETTIMANE	4 SETTIMANE	3 MESI	6 MESI	12 MESI
Scheda contatto	1,0						

Sistema incentivante: Portafoglio Prodotti Poste Shop

Per quanto riguarda il portafoglio prodotti **Poste Shop**, sarà attribuito al singolo ptl 1 punto per ogni 20€ di prodotti venduti dal catalogo appositamente creato per tale iniziativa.

I prodotti e i relativi prezzi al cliente sono riportati nella tabella seguente:

CATALOGO POSTE SHOP	PREZZO AL PUBBLICO
DECODER DIGITALE TERRESTRE SCART DTD-S2	€ 19,90
DECODER DIGITALE TERRESTRE DTD-SH1	€ 24,90
COF.SUPERCUCCIOLI TRIPACK	€ 24,90
SET 10 SACCHI SALVASPAZIO	€ 29,90
PATU' ALZO (montata) BLU	€ 49,90
PATU' ALZO (montata) Verde	€ 49,90
PATU' ALZO (montata) Giallo	€ 49,90
PATU' ALZO (montata) Ruggine	€ 49,90
MINISTEPER	€ 49,90
COF GLI IMPERDIBILI - (5 CLASSICI + LIBRO KODA)	€ 49,90
NATIONAL GEOGRAPHIC - the wildlife collection	€ 49,90
COFANETTO DISNEY PIXAR	€ 59,90
DECODER DIGITALE TERRESTRE MHP DTI101M3	€ 69,00
Macchina per il caffè MP 20	€ 69,90
SCOPA A VAPORE PV 6080	€ 74,90
EROGATORE D' ACQUA FILTRATA WHIRLPOOL PUREFIRST	€ 84,90
AbRocket	€ 99,90
CICLOCAMERA MASH 500	€ 109,00
COLOMBINA XLC6050	€ 129,00
Doctor Sound DR 334 DL	€ 129,90
TAPIS ROULANT MASH 444	€ 179,00

**1 punto ogni 20€
di fatturato**

Posteitaliane

Sistema incentivante: Il meccanismo di funzionamento

Alla vendita di ogni prodotto e/o servizio il punteggio corrispondente andrà ad alimentare un contatore individuale. Alla somma dei singoli punteggi ottenuti nel bimestre di riferimento corrisponderà un valore economico lordo secondo quanto indicato nella tabella di seguito riportata:

SOGLIE	BONUS
da 0 a 39 pt	€ 0,00
da 40 a 79 pt	€ 40,00
da 80 a 119 pt	€ 80,00
da 120 a 139 pt	€ 120,00
da 140 a 159 pt	€ 140,00
da 160 a 179 pt	€ 160,00
da 180 a 199 pt	€ 180,00
da 200 a 219 pt	€ 200,00
da 220 a 239 pt	€ 220,00
da 240 a 249 pt	€ 240,00
da 250 a 259 pt	€ 250,00
da 260 a 269 pt	€ 260,00
da 270 a 279 pt	€ 270,00
da 280 a 289 pt	€ 280,00
da 290 a 299 pt	€ 290,00
da 300 a 309 pt	€ 300,00
da 310 a 319 pt	€ 310,00
da 320 a 329 pt	€ 320,00
da 330 a 339 pt	€ 330,00
da 340 a 349 pt	€ 340,00
da 350 a 360 pt	€ 350,00

Soglie da 40 pt

Soglie da 20 pt

Soglie da 10 pt

Soglie da 40€

Soglie da 20€

Soglie da 10€

>360 pt = 1€ in più per ogni punto
a partire da un valore di 360€

fino ad un massimo di 400 pt (400 €)

La fase di avvio ha lo scopo di verificare:

- ✓ *le potenzialità del canale;*
- ✓ *la compatibilità del mix di prodotti;*
- ✓ *il livello di interesse dei clienti rispetto ai singoli prodotti/servizi;*
- ✓ *il grado di attrattività e comprensione del meccanismo incentivante da parte del cliente interno*

***EVENTUALMENTE INDIVIDUARE PER TEMPO
AZIONI INTEGRATIVE DI MIGLIORAMENTO E SVILUPPO***