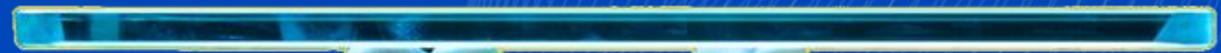


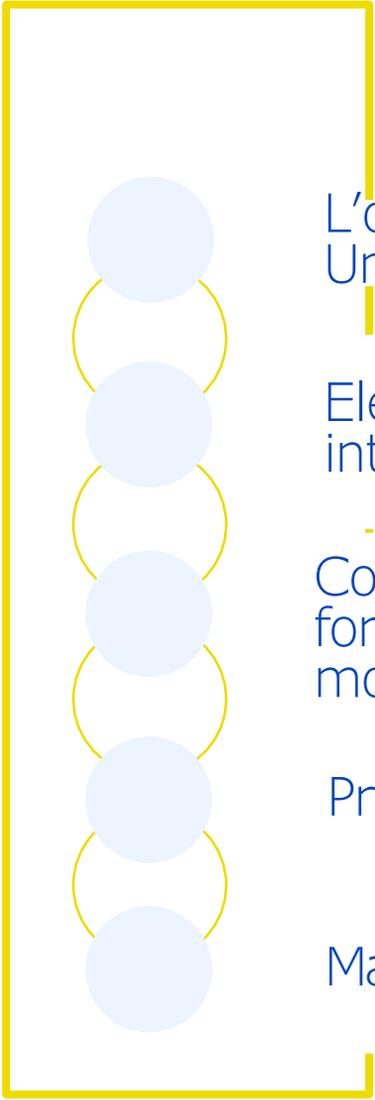
CORPORATE UNIVERSITY

Piano di formazione 2022



Marzo 2022

AGENDA



L'organizzazione della Corporate University

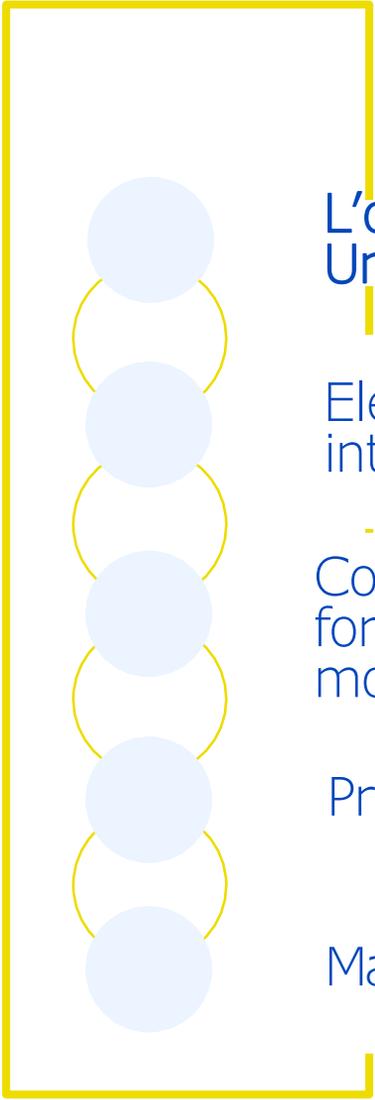
Elementi di contesto esterno e interno

Corporate University: driver, pillars formativi, obiettivi di innovazione, modello formativo

Principali KPI

Macro Piani per funzioni organizzative

AGENDA



L'organizzazione della Corporate University

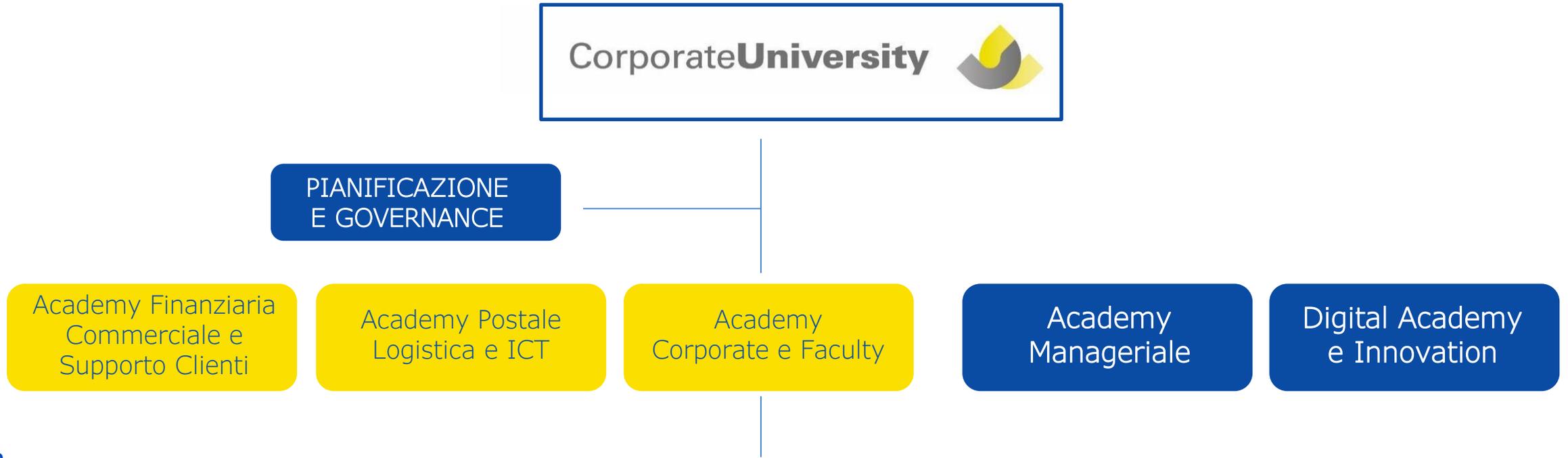
Elementi di contesto esterno e interno

Corporate University: driver, pillars formativi, obiettivi di innovazione, modello formativo

Principali KPI

Macro Piani per funzioni organizzative

L'ORGANIZZAZIONE DELLA CORPORATE UNIVERSITY STRUTTURE CENTRALI E PRESIDÌ TERRITORIALI



FUNZIONI DI FORMAZIONE DI LINEA E TERRITORIALI

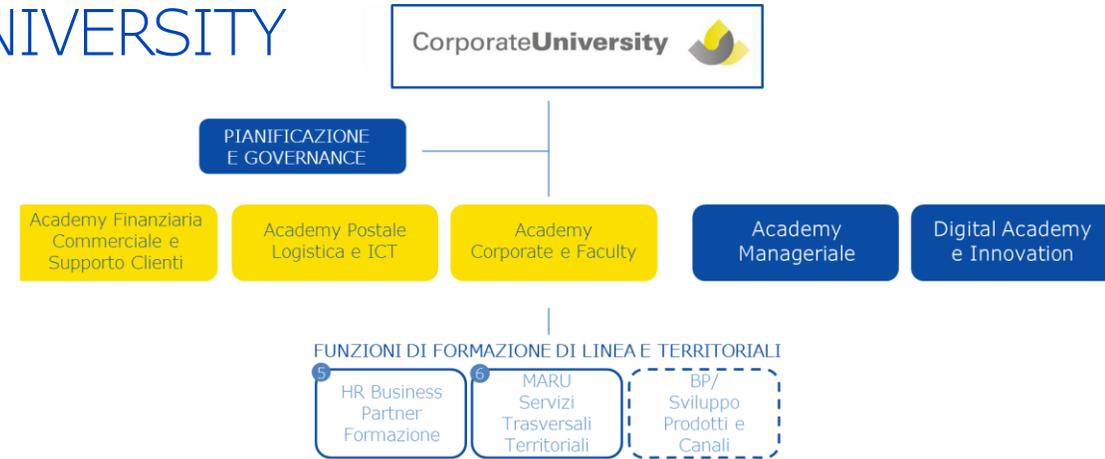


Legenda

- Ambiti verticali
- Ambiti trasversali
- Funzioni di prossimità di business e territoriali
- Trainer interni esperti di prodotto finanziaria

L'ORGANIZZAZIONE DELLA CORPORATE UNIVERSITY

ELEMENTI CHIAVE



Governance unitaria della formazione per il Gruppo Poste Italiane

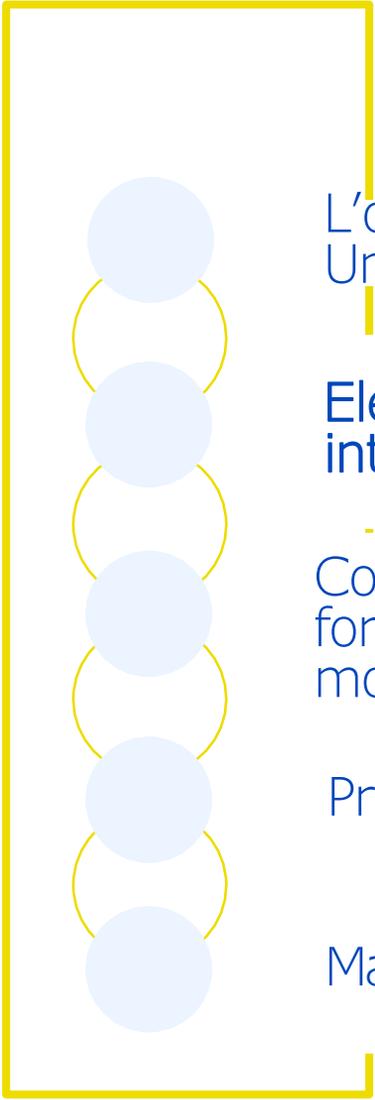
Specializzazione delle Academy per ambiti di business

Trasversalità a livello Gruppo della Academy Manageriale e della Digital Academy e Innovation

Scuola di Trainer e Coach interni

Prossimità al business e prossimità territoriale

AGENDA



L'organizzazione della Corporate University

Elementi di contesto esterno e interno

Corporate University: driver, pillars formativi, obiettivi di innovazione, modello formativo

Principali KPI

Macro Piani per funzioni organizzative

CONTESTO ESTERNO



CRISI DEI MODELLI DI BUSINESS E DI LAVORO

Drastico calo del fatturato e crisi dei modelli organizzativi e di lavoro tradizionali



NUOVI MODELLI DI SERVIZIO

Nuove soluzioni 'ibride' di offerta dei servizi

COMPLESSITA'

Dinamiche non lineari a forte interdipendenza



CONSEGUENZE DELLA PANDEMIA

Digitalizzazione diffusa, accelerazione di cambiamenti tecnologici e culturali



INCERTEZZA e FIDUCIA

Incertezza e paura del futuro bilanciate dal forte desiderio di rinascita; cresce la spinta verso l'innovazione

SCENARIO INTERNO

Sfide e Opportunità



**PROCESSI DI
INNOVAZIONE DIGITALE**



**PACCHI E DIGITAL
PAYMENT IN CRESCITA**



PROGETTI DI INSOURCING



**NUOVO
MODELLO DI SERVIZIO
VENDITA E CONSULENZA**



**APERTURA NUOVI
BUSINESS**



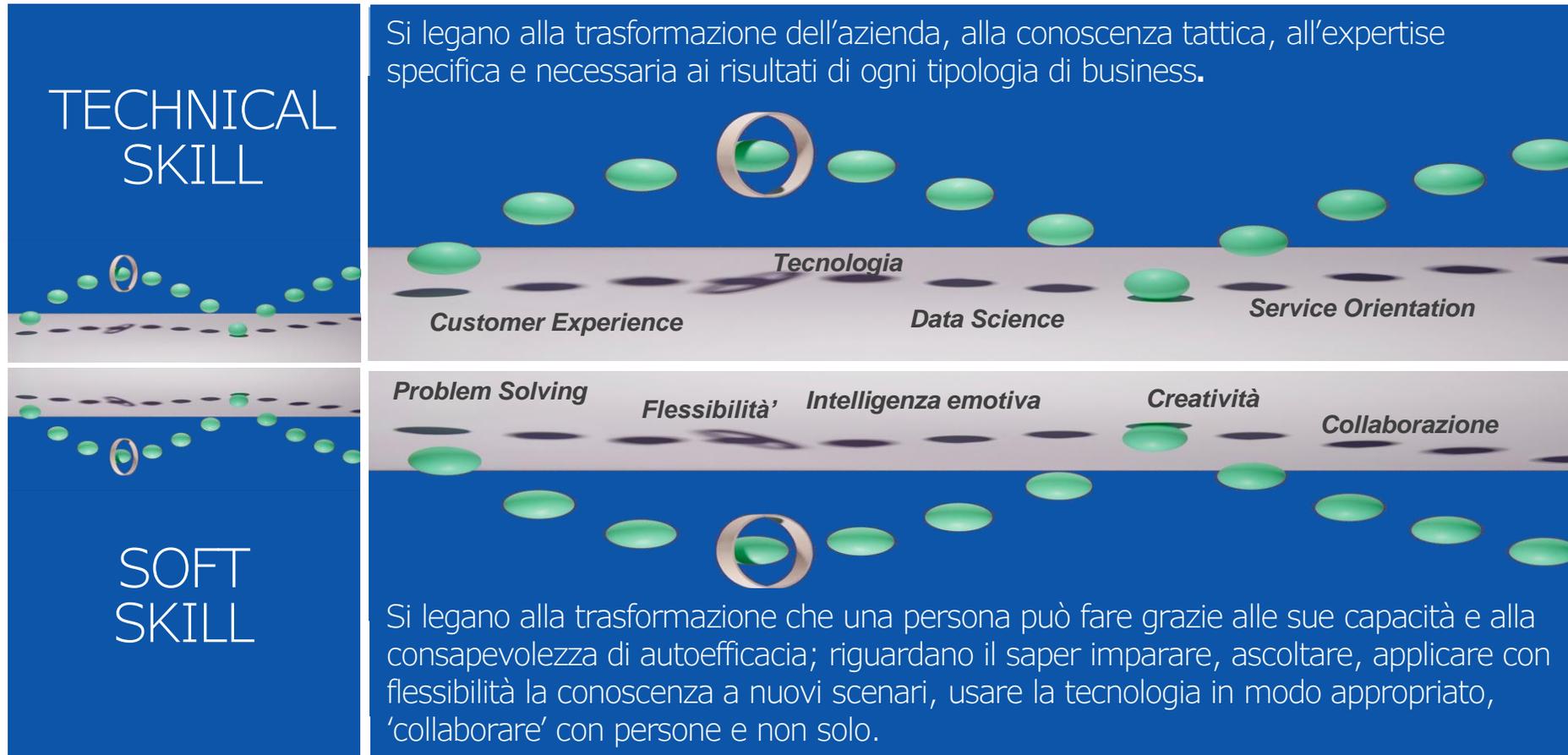
**NUOVI MODELLI DI
LAVORO**

La capacità di far coesistere servizi tradizionali e servizi innovativi, integrando touchpoint fisici e digitali per offrire ai clienti esperienze d'uso sempre coerenti e significative, richiede continue iniziative di upskilling & reskilling.

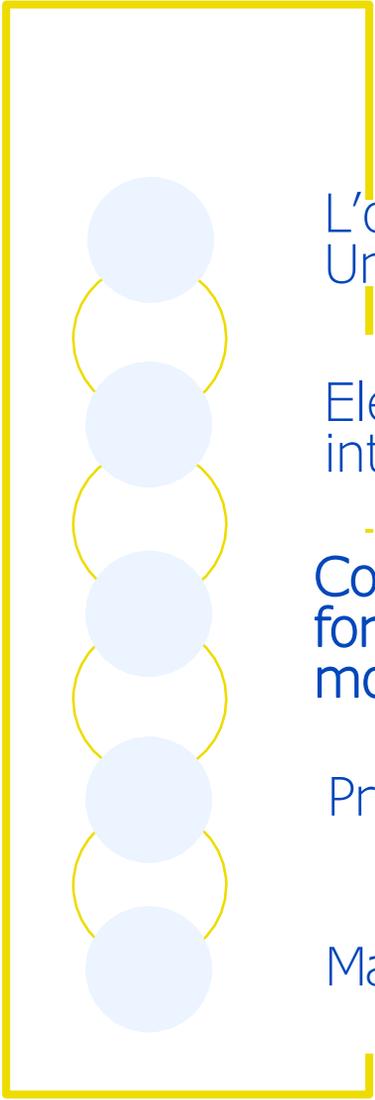
LETTURA DEL CONTESTO ESTERNO E INTERNO

COMPETENZE PER IL FUTURO MERCATO DEL LAVORO

Curiosità, immaginazione, creatività, empatia, opportunamente amplificate all'interno di un contesto culturale e organizzativo «fertile», diventano essenziali, per l'individuo e per il gruppo, per attivare il **pensiero critico** nella ricerca di soluzioni, la **collaborazione fattiva**, la **comprensione di dinamiche sociali e bisogni**, la lettura del contesto e per sviluppare *resilienza*.



AGENDA



L'organizzazione della Corporate University

Elementi di contesto esterno e interno

Corporate University: driver, pillars formativi, obiettivi di innovazione, modello formativo

Principali KPI

Macro Piani per funzioni organizzative

DRIVER

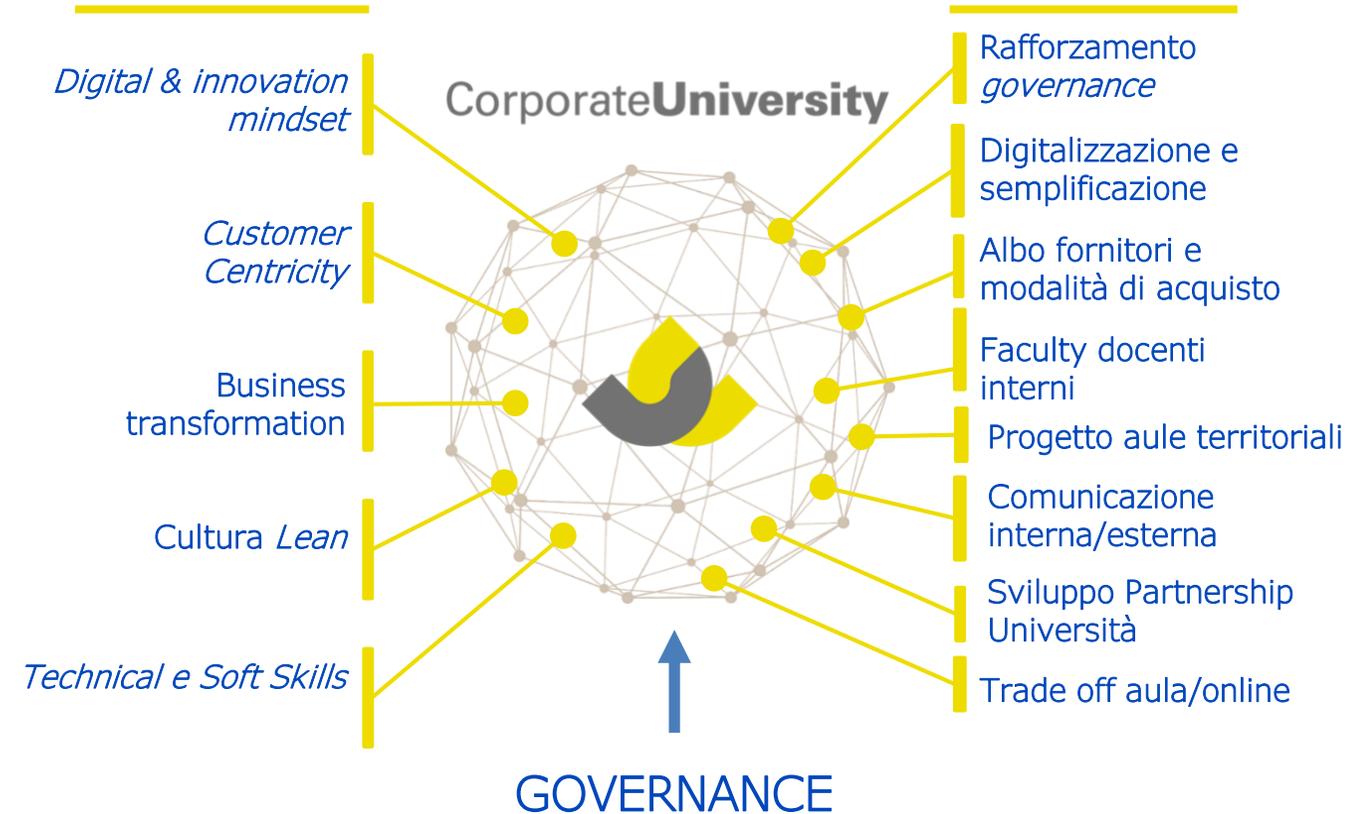
CICLO DI VITA DELLE COMPETENZE, AREE DI COMPETENZA E PROCESSI

CICLO DI VITA COMPETENZE



AREE DI COMPETENZA

PROCESSI

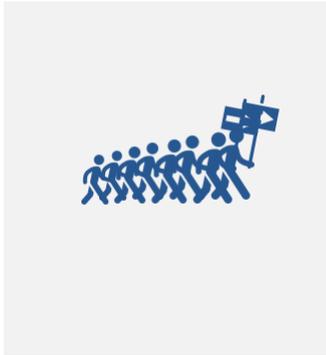


- Volumi di formazione
- % Coverage
- Efficacia
- Costi
- Recuperi da formazione finanziata

I PILLARS FORMATIVI 2022

I principali contenuti su cui si fonda il Piano di Formazione 2022 sono i seguenti:

La nuova leadership



- AGILE LEADERSHIP
- EMPATIA E RESILIENZA
- CAPACITA' DECISIONALE IN CONTESTI COMPLESSI
- LEADERSHIP COLLETTIVA O DISTRIBUITA

Evoluzione del business



- OMNICANALITA'
- NUOVI BUSINESS
- APPROCCIO GUIDATO DAI DATI
- CENTRALITÀ DEL CLIENTE

Competenze digitali e altro



- COMPETENZE DIGITALI E INNOVAZIONE
- DIVERSITÀ E INCLUSIONE
- RESILIENZA E CONSAPEVOLEZZA DI SE'

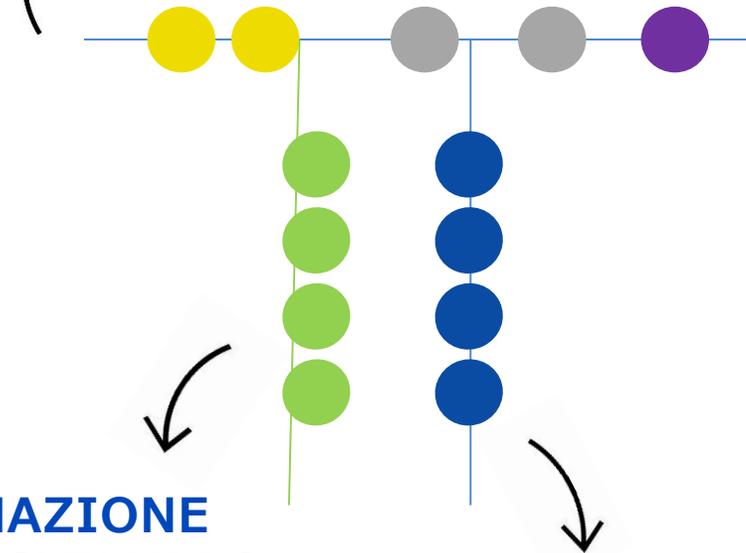
COMUNICAZIONE

MODELLO FORMATIVO

TIPOLOGIE DI FORMAZIONE E AREE DI COMPETENZA

FORMAZIONE TRASVERSALE

Per tutta la popolazione aziendale indipendentemente dai ruoli/mestieri



FORMAZIONE PER LO SVILUPPO

Per manager e professional che ricoprono/ricopriranno ruoli a maggiore complessità

FORMAZIONE DI RUOLO

Per famiglie professionali specifiche/mestieri

AREE DI COMPETENZA



NORMATIVA/ETICA

- Sicurezza sul lavoro
- Dlgs 231/01
- Sicurezza Informatica
- Sicurezza Fisica
- Privacy
- Risk Management
- Diversity e Inclusion



DIGITAL/INNOVAZIONE

- Digital Awareness
- Digital Mindset
- Innovazione e cambiamento
- Digital Customer Experience
- Digital Transformation



TECNICA/PROFESSIONALE

- Economics
- Normativa, compliance
- Antiriciclaggio
- Risparmio Postale
- Servizi Finanziari (ESMA)
- Servizi Assicurativi (IVASS)
- Servizi Postali
- Information Technology
- Produttività Individuale



HUMAN SKILLS

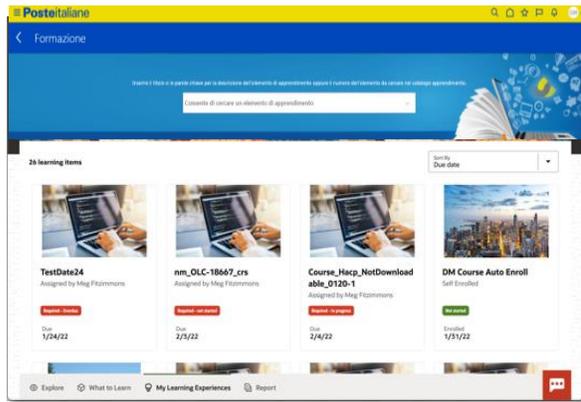
- Leadership
- Management
- Comportamenti organizzativi
- Comunicazione
- Lingue
- Efficacia Personale
- Efficacia Professionale
- People Management



MANAGERIALE

OBIETTIVI DI INNOVAZIONE

LEARNING EXPERIENCE e NUOVI STRUMENTI DIGITAL LEARNING PER I DIPENDENTI

NUOVA INTERFACCIA
PIATTAFORMA LEARNINGTutta la
popolazione

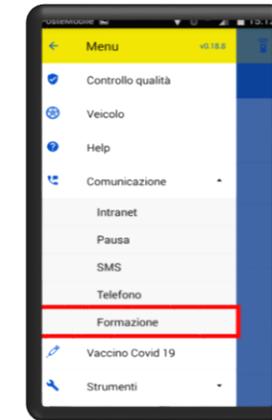
Rolling - Q3

WEB APP PIATTAFORMA LEARNING
da PALMARE PTL

Portalettere



Q2

FORMAZIONE DOCUMENTALE DA PALMARE
- INTEGRAZIONE CONSOLLE WEB

Portalettere



Q1

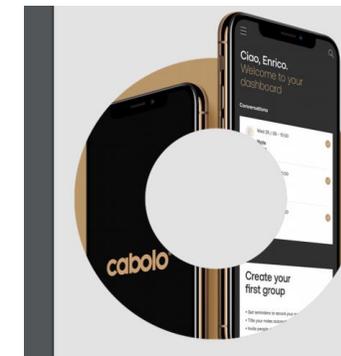
PIATTAFORMA GAMING:
ALLENAMENTO E SFIDEOperatore
Sportello
RCAuto

Q2

CHATBOT DOC. - Ciclo Passivo

Famiglia
Professionale
Acquisti e
trasversale sulle
funzioni di staff

Q3

POSTEGOOOGLE: RICERCA NEI CONTENUTI
AUDIO DEI CORSITarget
sperimentale

Q3

OBIETTIVI DI INNOVAZIONE

LEARNING EXPERIENCE e NUOVI STRUMENTI DIGITAL LEARNING PER I PROFESSIONISTI DELLA FORMAZIONE



CRUSCOTTO GESTIONE WEBINAR PUSH e PULL

Titolo	Small Migrate	Collor Corso HCM
Guida Corso HCM		
Obiettivi		
Obiezione		
Test		
corso di formazione		
test		
Europe		
test		
3 passi d'arrivo		
primo		
Comunicazione		
Controlli 1-2		
Controlli 1-1		



Tutti PM e gestori iniziative di formazione



Q1-Q2

TOOL DI PIANIFICAZIONE OPERATIVA E COMPOSIZIONE CLASSI



Tutti PM e gestori iniziative di formazione



Q3

NUOVO STRUMENTO DI REPORTISTICA (EDWH)



Tutti PM e gestori iniziative di formazione



Q1

Reporting direzionale
Libretti formativi (storico e actual)
Docenti

PIATTAFORMA HCM: NUOVI TOOL di MONITORAGGIO

Qualità personale
Qualitativo qualità personale

Estrazione Test apprendimento

- Certificati SSL - Cobice offerta
- Certificati SSL - Manrota
- Certificati SSL - Cobice offerta + Manrota
- Corso SSL - Tutor

Report Specializzazioni

- Report Specializzazioni

Distinzioni massive

- Cancellazione massive iscrizioni a Corsi
- Distinzioni massive Specializzazioni

Altri monitoraggi

- Estrazione per iscrizioni
- Report Monitoraggio



Tutti PM e gestori iniziative di formazione



Q1 rolling

Certificati IVASS/ESMA fine corso/percorso
Andamento TEST e Qualità
Cruscotto FNC

TOOL RILEVAZIONE FABBISOGNI FORMATIVI



HRBP CU Linee



Q3 rolling

Survey annuale e periodica

RAPID LEARNING: TOOL DI AUTHORING

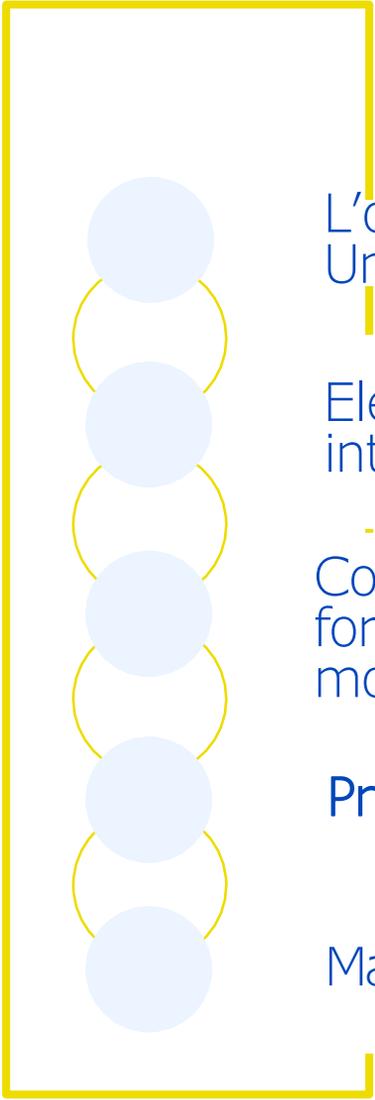


Progettisti Digital Academy - sperimentale



Q1 rolling

AGENDA



L'organizzazione della Corporate University

Elementi di contesto esterno e interno

Corporate University: driver, pillars formativi, obiettivi di innovazione, modello formativo

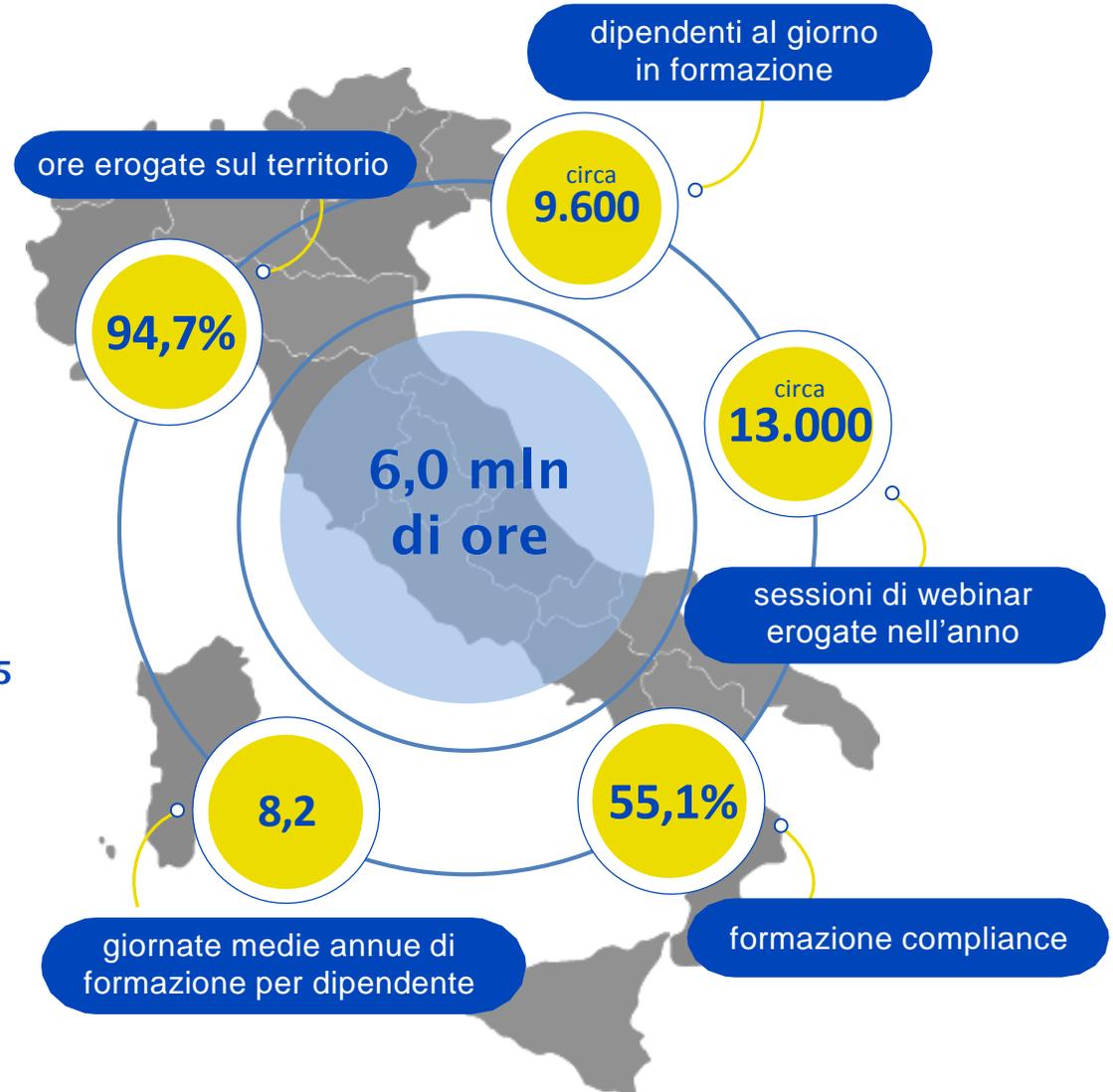
Principali KPI

Macro Piani per funzioni organizzative

HIGHLIGHTS

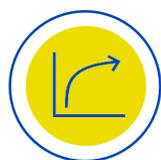


- **6,0 mln di ore di formazione**, circa il 95% sul territorio nazionale
- Formato l'**89%** del personale
- Prosegue l'importante investimento su tutta la rete commerciale in ambito finanziario: formazione ESMA/IVASS; multicanalità; RC Auto.
- Consistente aumento della formazione in **modalità webinar/aule virtuali** con circa **13.000 sessioni** erogate nell'anno.
- Estensione **Open Learning Area**: disponibili oltre **200 corsi** **65 libri on line** i cui contenuti sono accessibili liberamente da tutta la popolazione aziendale per una fruizione on demand
- conseguita la certificazione dei processi di formazione del Gruppo Poste Italiane **UNI ISO 29993:2019** a conferma della solidità e robustezza del modello formativo adottato in Poste Italiane

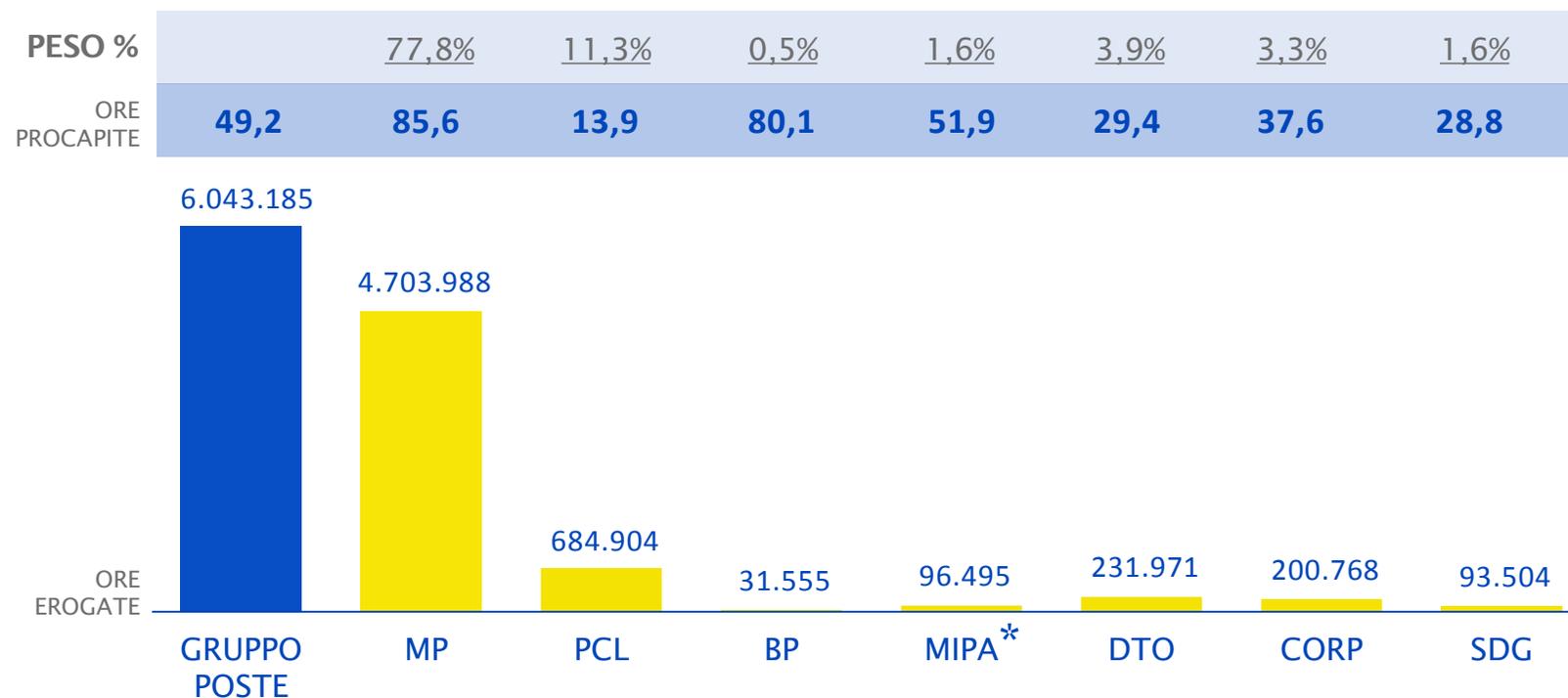
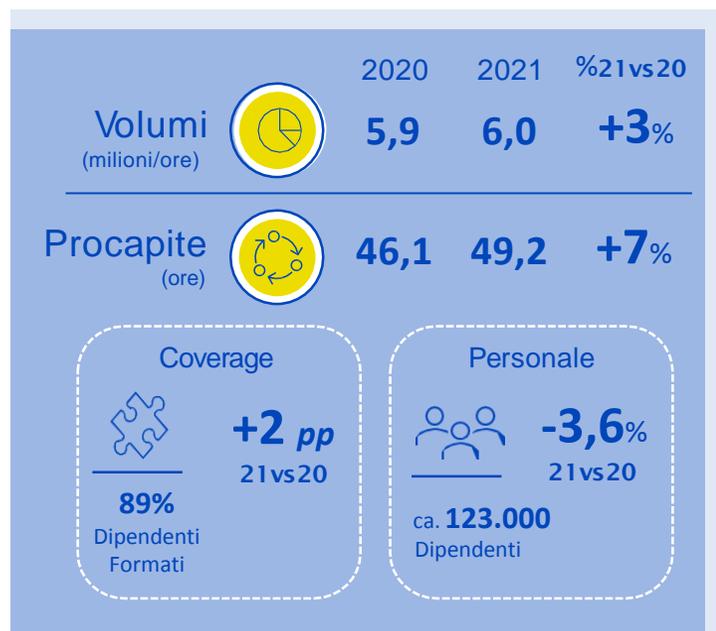


VOLUMI DI FORMAZIONE

ore di formazione erogate nell'anno 2021 per funzione



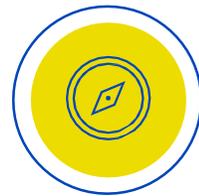
Overview



(*) il dato delle ore consuntivate e dell'obiettivo risentono della confluenza organizzativa delle risorse appartenenti al canale commerciale POE in entrata e in uscita dalla funzione avvenuti tra il 2020 e il 2021

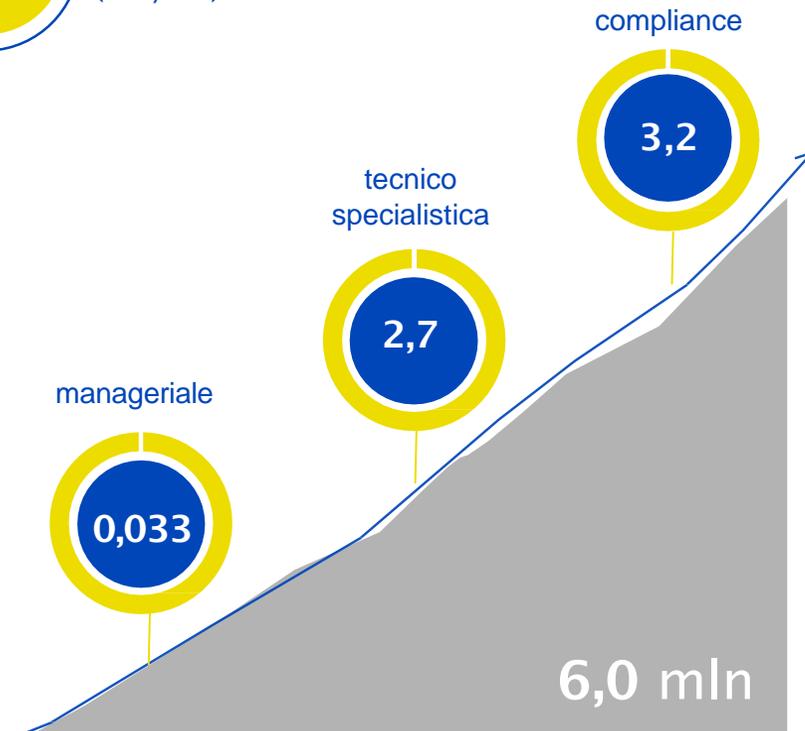
VOLUMI DI FORMAZIONE

ore di formazione per direttrice



Trend tipologia formazione

(mln/ore)



PESO % 0,5% 45,4% 55,1%

ANNO 2020 0,037 2,6 3,2

%21VS20 -10,2% +6,1% +0,4%

FORMAZIONE MANAGERIALE

- Numerose le iniziative formative specifiche erogate per ambiti di business. Decremento dovuto ad una offerta formativa meno massiva e più customizzata

FORMAZIONE TECNICO SPECIALISTICA

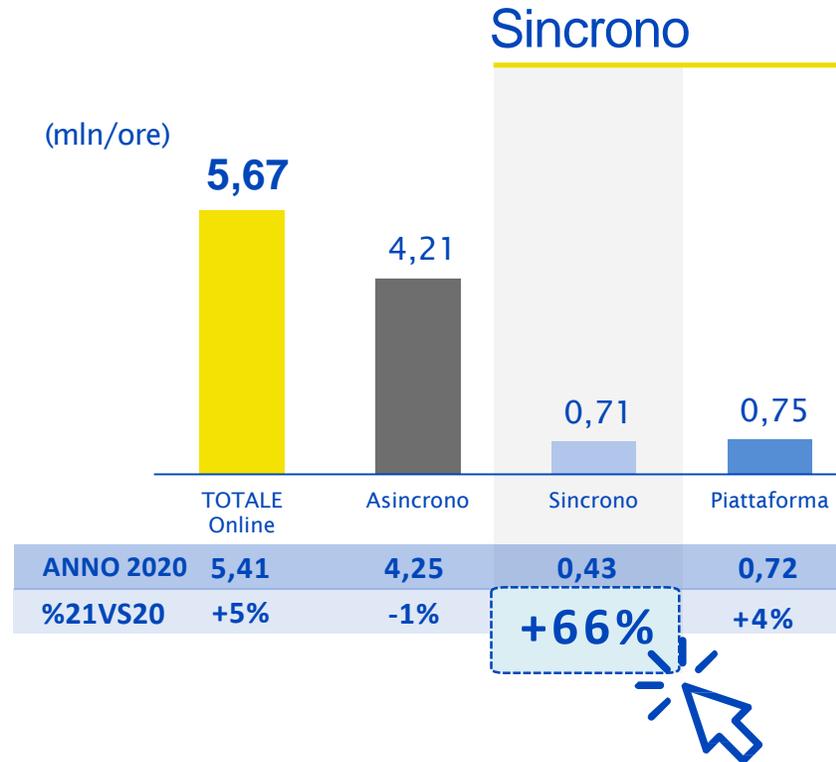
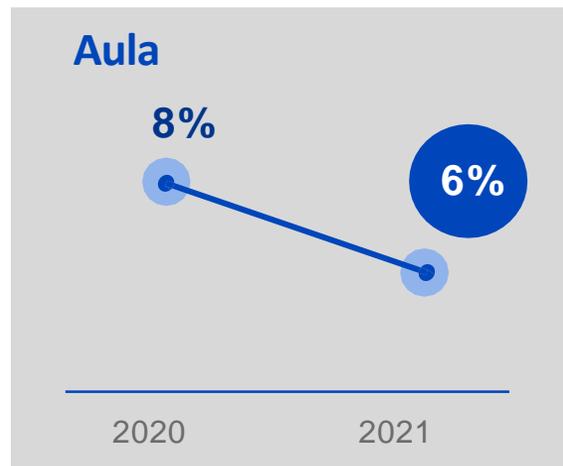
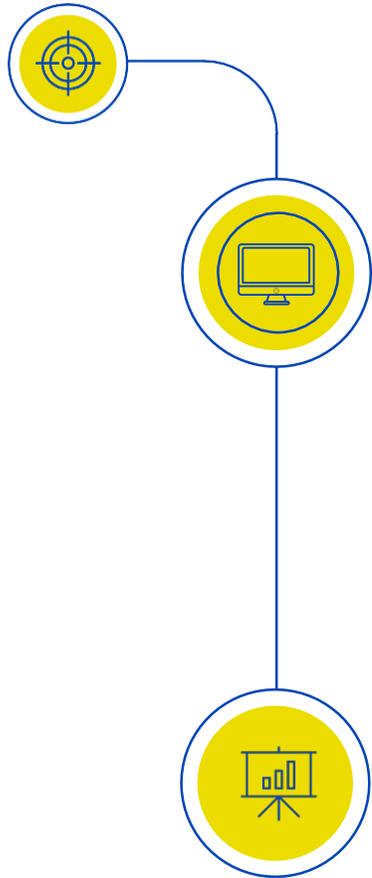
- focalizzazione specifica su **competenze di ruolo** delle varie figure operative di front-end, di assistenza e di back office
- rafforzamento e l'aggiornamento delle **competenze specialistiche IT**
- formazione di sviluppo delle **soft skills**
- formazione formatori interni (**faculty**)

FORMAZIONE COMPLIANCE

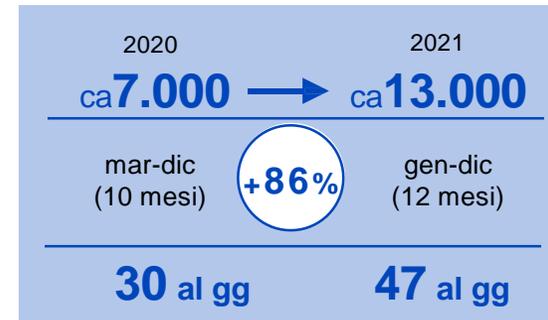
- 0,9 mln/ore** formazione obbligatoria **di base** (dlgs231/01, sic.informatica, GDPR, qualità e anticorruzione, diritti umani etc.)
- 2,3 mln/ore** formazione obbligatoria **di ruolo** (percorsi formativi Antiriciclaggio, ESMA/IVASS, Servizi Bancari e Trasparenza e Sicurezza nei Trasporti)

VOLUMI DI FORMAZIONE

distribuzione per canale di erogazione



- **forte spinta** per la formazione in modalità webinar/aule virtuali
- **oltre 13.000** sessioni di webinar/aule virtuali erogate nell'anno



Training on the Job

- **oltre 40.000** sessioni di affiancamento realizzate con i nuovi **Percorsi di Induction** e di addestramento operativo su **Impianti, Macchinari e Veicoli**

VOLUMI DI FORMAZIONE

Qualità percepita



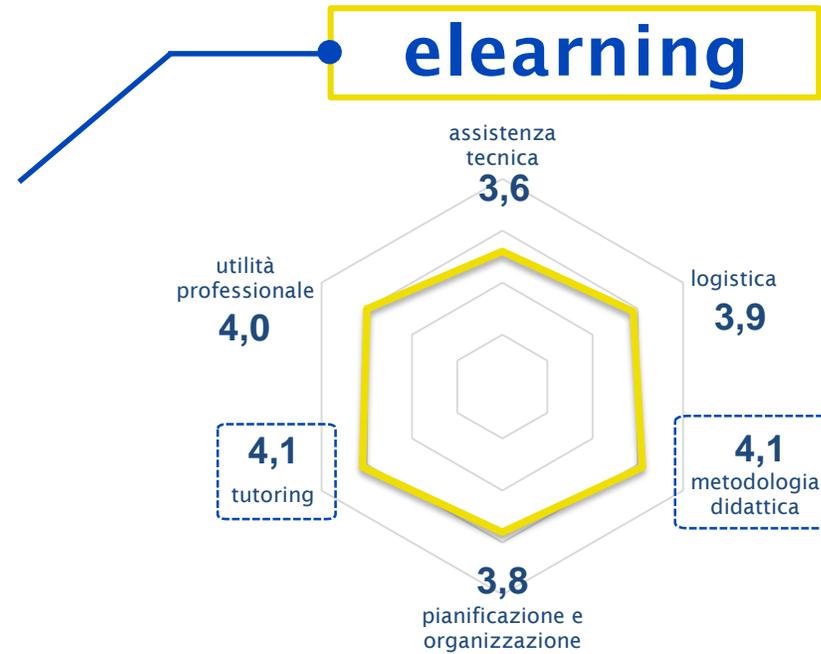
Qualità Percepita

Rilevazione Questionari di Qualità Percepita

	Elearning	Webinar/ Aula Virtuale	Totale
PARTECIPAZIONI COMPLETATE	2,3 mln	0,207	2,5 mln
QUESTIONARI COMPILATI	1,5 mln	0,060	1,6 mln
REDEMPTION	64%	29%	61%
QUALITA' PERCEPITA* (scala1-5)	4,2	4,4	4,3

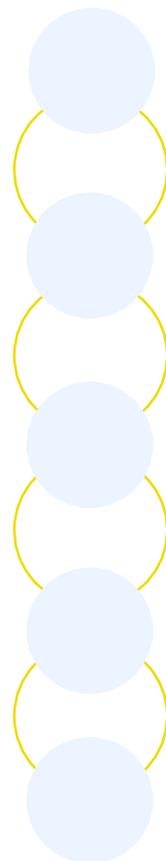


- Oltre 1,6 mln di questionari di qualità percepita compilati +33% rispetto allo scorso anno
- Oltre il 60% dei discenti compila il questionario
- +Gradimento per i Webinar



(*) valutazione media complessiva del gradimento espresso dai discenti per partecipazioni completate

AGENDA



L'organizzazione della Corporate University

Elementi di contesto esterno e interno

Corporate University: driver, pillars formativi, obiettivi di innovazione, modello formativo

Principali KPI

Macro Piani per funzioni organizzative

MACRO PIANO FORMATIVO 2022 PER FUNZIONE ORGANIZZATIVA

Marzo 2022

PIANO FORMATIVO MP

I cambiamenti dettati dal mutato contesto di mercato, la forte spinta digitale e innovativa in logica ESG, richiedono un investimento formativo a supporto della trasformazione del modello di relazione commerciale in logica omnicanale e di evoluzione di ruolo delle figure commerciali e relazionali di Mercato Privati. Il piano formativo 2022 si sviluppa su 5 macro direttrici:

Nuove figure Professionali	Evoluzione Modello di Servizio	Nuovi Prodotti - Servizi	Iniziative in ambito ESMA - IVASS	Percorsi Specifici
<p>Percorsi formativi a supporto dell'evoluzione organizzativa di MP per le nuove figure:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Referente Prodotti Front End ii. Specialista Prodotti Front End iii. Specialista Consulente da Remoto iv. Referente Premium 	<ul style="list-style-type: none"> i. L'evoluzione della consulenza Offerta a Distanza e Omnicanalità ii. Proattività relazionale per Operatori di Sportello iii. Ampliamento del Modello di Consulenza Misto iv. CORNER 2.0 evoluzione modello di vendita (RC Auto-Energia-Strumenti di pagamento-Telco) v. Tecniche di vendita avanzate per Specialisti Small Business 	<ul style="list-style-type: none"> i. Formazione dedicata all'ingresso nel mondo Energia (Luce & GAS) ii. Ampliamento dell'offerta Fibra iii. Nuovi Prodotti e Servizi in ambito Finanziario Assicurativo e Pagamenti iv. Accordo CdP (Risp.Postale) 	<ul style="list-style-type: none"> i. Percorsi formativi di abilitazione e aggiornamento normativo per la vendita di prodotti finanziari e assicurativi (focus ESG - Etica). ii. Assessment annuale e piano azioni gap-formativi ESMA/IVASS iii. Test finale ESMA 30h e certificazione ISO2 iv. Percorso di aggiornamento dedicato all' RC Auto 	<ul style="list-style-type: none"> i. Induction per neo Specialisti Consulenti Finanziari ii. New Induction per neo Operatori di Sportello iii. Percorso formativo dedicato per consulenti Premium. iv. Follow-up consulenti Portafogli Dinamici v. Potenziamento delle soft e digital-skill vi. Nuovi scenari di successo in collaborazione con BP
 <p>Ref.-Spec. FE Mar SCR Q1-Q2 Ref. Premium Rolling</p>	 <p>OAD-OMNI Q3-Q4 Proattività Q1-Rolling Tec vendita SSB Q2-Q3</p>	 <p>Energia Q1-Q2 Fibra Q2 Nuovi Prodotti Rolling CdP Q3-Q4</p>	 <p>Inser.-Agg. Rolling Piano Azioni Mar-Apr. Assessment Giu-Sett Test ESMA 30h Ott-Dic.</p>	 <p>Induction Rolling PTF Dinamici Q2-Q3 Potenziamento Rolling</p>

PIANO FORMATIVO MIPA

Il piano formativo previsto per il canale commerciale di MIPA ha l'obiettivo di rafforzare le competenze relazionali, tecniche e gli skill digitali per generare valore nella relazione con il cliente nel complesso contesto competitivo del mercato di riferimento.

Competenze di ruolo		Iniziative in ambito Normativo	Prodotti e Servizi
Commerciali	Tecniche		
<ul style="list-style-type: none"> i. Business Sales Excellence – Rafforzamento delle competenze di pianificazione, gestione del processo di vendita, comprensione dei bisogni dei clienti per generare valore ii. Costruzione di un team di vendita: corretta lettura numeri e motivazione del team per il raggiungimento degli obiettivi iii. Approfondimento dei mercati/scenari di riferimento in ambito Corriere Espresso e Pacchi, Prodotti e Servizi Finanziari 	<ul style="list-style-type: none"> i. Gestione e comunicazione dei dati: lettura, analisi e aggregazione dati del mercato di riferimento ii. Digitalizzazione. Utilizzo degli strumenti di collaboration ai fini di una maggiore efficacia professionale iii. Conoscenza del processo logistico a supporto dei venditori in ambito corriere espresso e pacchi 	<ul style="list-style-type: none"> i. Aggiornamento delle competenze richieste dalla normativa in ambito IVASS ii. Test Assessment annuale delle competenze iii. Piano azioni gap-formativi iv. Follow up offerta fuori sede per i venditori 	<ul style="list-style-type: none"> i. Prodotti e servizi di nuovo rilascio (soft-pos - VPOS, Protezione-Polizza collettiva infortuni, Piattaforma PAC)
 Q1-Q2	 Gestione dati Q1 Digitalizzazione Q3	 Rolling	 Rolling

PIANO FORMATIVO DTO/SAC e SBO

Il piano formativo previsto per le figure del front end dell'assistenza Clienti (Servizi di Assistenza Clienti e Servizi di Back Office) si focalizza sulla componente della relazione e la capacità di interpretare i bisogni dei clienti nelle diverse fasi di contatto. Il focus sarà anche sulle tematiche di Customer Centricity e sulla gestione dei reclami finanziari.

Competenze di Ruolo

- i. The New Contact Experience SAC - proattività relazionale con il cliente, dal primo contatto, all'identificazione dei bisogni, alla proposizione di soluzioni di valore (FNC)
- ii. Evoluzione del modello del Back Office Customer Orientation e Organizzazioni Customer Centricity: il cliente al primo posto (completamento attività iniziata nel 2021)
- iii. Formazione dedicata ai Responsabili di Sito e Referenti di Servizio SAC orientata allo sviluppo soft skill
- iv. Insourcing risorse PCL vs SBO e SAC (progetto partito nel 2020)

Prodotti e Servizi

- i. Prodotti e servizi di nuovo rilascio per l'intero target SAC e SBO
- ii. Skill to Change per il Back Office - Percorso evolutivo degli skill specialistici di prodotto - Formazione risorse da destinare al bisogno sui processi operativi critici

Iniziative in ambito Normativo

- i. Percorso formativo sulla Gestione dei reclami in ambito finanziario e bancario
- ii. Aggiornamento annuale degli operatori di Front End sulle competenze richieste dalla normativa in ambito ESMA/IVASS
- iii. Assessment annuale delle competenze ESMA/IVASS
- iv. Piano azioni gap-formativi a seguito assessment ESMA/IVASS



Operatore CC
Operatore BO
Resp. Sito + Ref. Serv.
Insourcing

Q1-Q2
Q2 -Q3
Q2
Rolling



Q2 - Q3 Rolling



Reclami
ESMA - IVASS

Q2
Rolling

PIANO FORMATIVO BP

La forte accelerazione verso la digitalizzazione di processi e attività, incentivata dal contesto pandemico, e la sempre crescente necessità di competenze altamente specialistiche, determina per la funzione Bancoposta un investimento formativo volto a potenziare le competenze verticali di settore. Il piano formativo Bancoposta 2022 si concentra quindi su quattro direttrici principali:

Competenze in ambito normativo

- i. Approfondimento verticale ambito normativo finanziario, assicurativo e bancario
- ii. La Normativa Antiriciclaggio
- iii. Aggiornamento annuale 30 ore ESMA/IVASS
- iv. Assessment annuale e piano azioni gap-formativi ESMA/IVASS
- v. Business Continuity Management
- vi. Privacy Compliance
- vii. Segnalazioni di vigilanza
- viii. Operazioni personali ai soggetti rilevanti

Competenze specialistiche

- i. L'innovazione digitale della Compliance
- ii. Digital Marketing
- iii. Finanza comportamentale
- iv. Formazione di prodotto e processi BancoPosta, PosteVita e PostePay

Competenze ICT & Digital

- i. Project/Certificazioni PMP
- ii. Analisi dati
- iii. Power BI
- iv. Modellistica, scenari stocastici per il risk management
- v. Machine Learning

Competenze Soft

- i. Corsi Faculty per risorse in entrata sul ruolo di formatore
- ii. Comunicazione efficace
- iii. Tecniche di negoziazione
- iv. Inglese



Ambito Normativo Q1-Q2



Innovazione digitale
Digital Marketing
Finanza Comp Q2/Q3

Q1
Q4



Project
Analisi dati
Power BI
Modelli per il risk management
Machine Learning

Q2
Q2
Q2
Q3
Q3



Comunicazione efficace
Negoziazione
Corsi Faculty
Inglese

Q3
Q3
Q2
Q3

PIANO FORMATIVO PCL

Alla luce di uno scenario attuale che evidenzia una **strutturale flessione della corrispondenza** e un rilevante **incremento del volume dei pacchi**, la funzione PCL continua ad essere impegnata, nell'ambito delle strategie definite da Poste Italiane, in un pervasivo piano di trasformazione supportato da un percorso formativo articolato in 4 aree tematiche:

Orientamento alla trasformazione

- i. Principi Lean
- ii. Skill comportamentali
- iii. Sviluppo delle capacità professionali e manageriali
- iv. Change Management
- v. Metodologie e tecniche per la gestione efficace delle dinamiche d'aula e dei gruppi in apprendimento

Abilitazione ruolo/attività

- i. Tecniche e capacità per utilizzare apparecchiature radiogene
- ii. Norme comportamentali per una circolazione veicolare sicura in zona aeroportuale
- iii. Modalità di utilizzo in sicurezza di impianti/attrezzature e di auto/motomezzo o altri veicoli aziendali (CQC)
- iv. Elementi di informatica
- v. Orientamento al cliente

Sviluppo efficacia gestionale/operativa

- i. Efficacia gestionale
- ii. Sviluppo tecniche sui temi di sicurezza sul lavoro, sicurezza ambientale e infrastrutture
- iii. Skill Comportamentali

Tecnico specialistica

- i. Strumenti e metodi Lean
- ii. Conoscenza di prodotti/servizi
- iii. Conoscenza di processi, procedure e strumenti



Q1-Q4



Rolling



da Q1-Q4

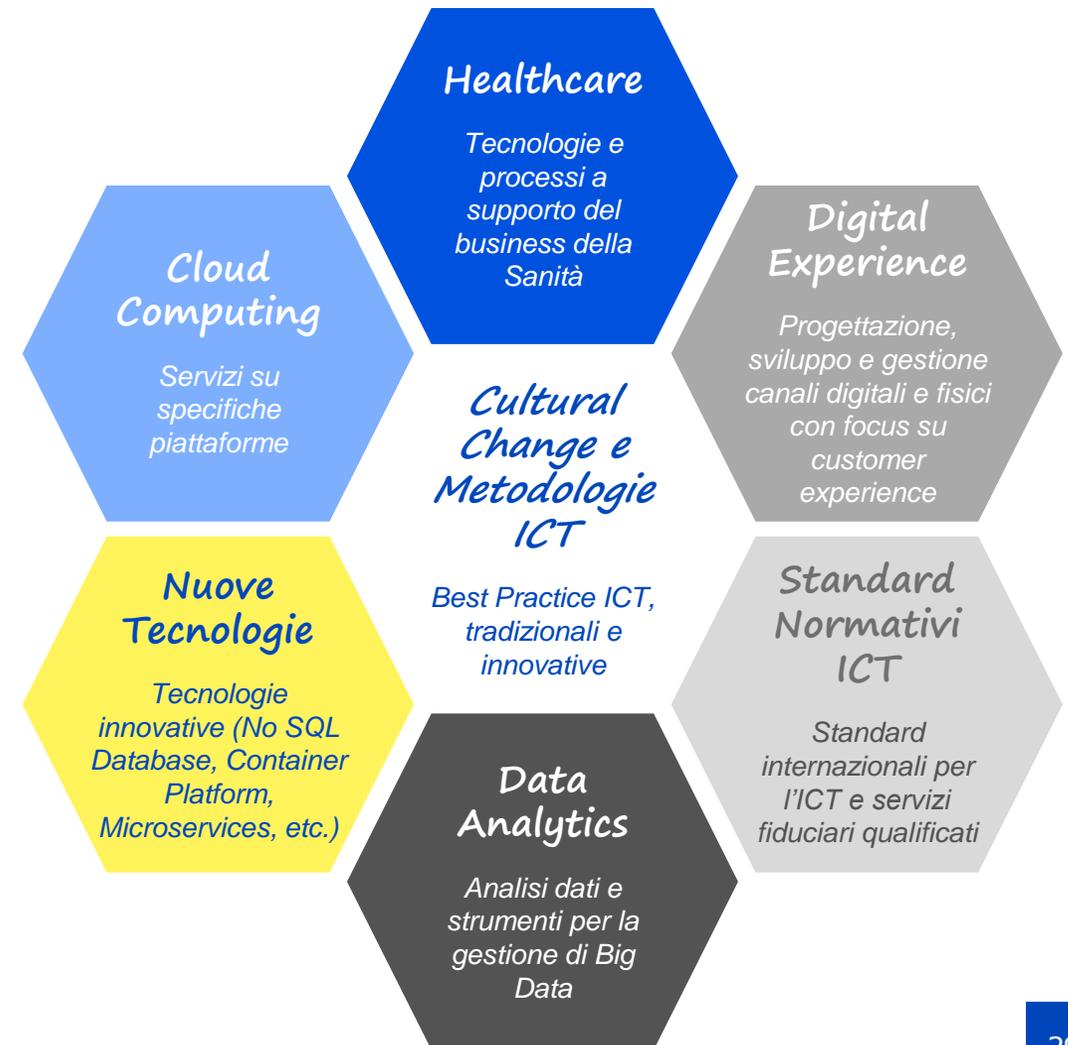


Rolling

PIANO FORMATIVO DIGITAL, TECHNOLOGY & OPERATIONS

In un contesto in continua evoluzione, l'**Information Technology** rappresenta la dorsale nevralgica che attraversa e sostiene ogni industry e business. L'adattamento ai mutamenti richiesti dal mercato, lo sviluppo di nuovi prodotti, il processo di cambiamento e integrazione: tutti questi aspetti sono influenzati dallo **sviluppo, rafforzamento e aggiornamento delle competenze specialistiche IT.**

Grazie anche all'adozione di metodologie e modelli innovativi - nell'ambito di un programma di cambiamento culturale in ottica Lean/Agile -, nonché di soluzioni infrastrutturali/architetturali evolute, Poste Italiane orienta le soluzioni tecnologiche verso il **pieno supporto ai processi di business**, riducendo i rischi aziendali, affinando la strategia dei dati e comprimendo i tempi di realizzazione.



PIANO FORMATIVO CORPORATE

PERCORSI SPECIFICI PER AMBITI ORGANIZZATIVI

Il piano si sviluppa su **due direttrici di intervento: percorsi specifici per ambiti organizzativi**, aventi l'obiettivo di rafforzare la **padronanza nel ruolo nelle diverse famiglie professionali** e **percorsi trasversali** alle famiglie professionali (percorsi normativi, soft skills, competenze linguistiche, ecc.). Le direttrici di intervento saranno sviluppate anche attraverso il maggior ricorso al patrimonio della **docenza interna**.

Ambito Corporate Affairs

Affari Legali:

- i. Diritto finanziario e dei contratti

Acquisti

- ii. Building Information Modeling

Comunicazione:

- iii. Percorso sulle tecniche di gestione della comunicazione sui media digitali (tecniche di web writing, tecniche di scrittura sui social, di podcasting e videomaking, ecc.)

Filatelia:

- iv. Tecniche di web writing, base e avanzato

Immobiliare:

- v. Building Information Modeling
- vi. Program MNG Advanced e Construction Management

SSRCG:

- vii. Internal auditor ISO 37001; Lead auditor ISO 14001:2015

Tutela Aziendale

- viii. Percorsi formativi ISO (UNI EN ISO 27001:2017)
- ix. Percorsi formativi sulla Sicurezza Fisica

Ambito AFC

- i. Bilancio bancario; bilancio civilistico
- ii. Contabilità industriale, focus su settori specifici internazionali; contabilità analitica e controllo costi
- iii. Oltre 25 percorsi specialistici su temi fiscali: incontri con Agenzia delle Entrate; gestione imposta di bollo; disallineamenti da ibridi; IVA nelle operazioni da o verso l'estero; la fiscalità dei soggetti IAS/IFRS; fiscalità internazionale delle imprese e dei gruppi, ecc.

Ambito RUO

- i. «Il Gestore Inclusivo»: sviluppo competenze per la gestione delle risorse fragili
- ii. Normativa e CCNL: approfondimenti a docenza interna su tematiche normative specifiche RUO.
- iii. Scuola di Relazioni Industriali
- iv. Growing HR Skills



Q1-Q4



Q1-Q4



Q1-Q3

PIANO FORMATIVO CORPORATE

PERCORSI TRASVERSALI

Corsi normativi

- i. D.Lgs n. 231/2001: percorso articolato in tre webinar live
- ii. Cultura e formazione Compliance
- iii. Normativa antiriciclaggio
- iv. Disciplina delle Operazioni con le parti correlate
- v. Privacy
- vi. Adempimenti RPE verso ANAC

Percorsi formazione sulle norme ISO

- i. Internal auditor ISO 9001:2015
- ii. Internal auditor ISO 37001:2016
- iii. Internal auditor ISO 45001:2018
- iv. Lead auditor 27001:2013

Percorsi «Faculty»

- i. Corsi catalogo Faculty: Progettista didattico e percorsi Faculty trainer
- ii. Percorsi «su misura»: corso per istruttori PCL per gestire interventi formativi in presenza e in affiancamento on the job
- iii. Corsi per la formazione di Coach Interni della Scuola dei Coach di Poste Italiane
- iv. Piano formativo Faculty Community

Altro

- i. Corsi di lingua inglese (blended di gruppo o online)
- ii. Corsi di soft skills (problem solving, comunicazione efficace, ecc.)
- iii. Project Management
- iv. Percorsi ICT



Q1-Q2



Q2-Q3



Q2



Q3

MACRO PIANO FORMATIVO 2022 - MANAGERIALE AMBITO TRASVERSALE

Marzo 2022

PIANO DI FORMAZIONE MANAGERIALE



PERCORSI TRASVERSALI SU TEMATICHE COMUNI AL TARGET MANAGERIALE

PERCORSI PER SEGMENTI DI BUSINESS

PERCORSI PER SEGMENTI DI TARGET

PERCORSI INDIVIDUALI PER FABBISOGNI FORMATIVI DELLA SINGOLA PERSONA

PIANO DI FORMAZIONE MANAGERIALE

Percorsi trasversali

- i. Nuovo modello di leadership
- ii. Webinar su Innovazione, Sostenibilità e Inclusione, Omnicanalità, Customer Experience, Evoluzione del business
- iii. Piano Diversità e inclusione
- iv. Aggiornamento Harvard Business Review
- v. Corsi per competenze soft
- vi. Format esperienziali e immersivi

Percorsi verticali per segmenti di business

MP

- i. Follow-up Nuovo Modello Commerciale RCMA e CCT
- ii. Nuovo Modello Commerciale RCRF
- iii. Nuovo Modello Organizzativo Gestione Operativa e Supporto al Business

PCL

- i. Lean Academy
- ii. Percorso Lean per Responsabili di MAL

DTO

- i. Percorso di «Cultural Change»
- ii. «Digital Academy» per giovani talenti IT e DIGITAL

**BP
MIPA**

- i. Tecniche di negoziazione
- ii. Costruzione team di vendita

Percorsi per segmenti di target

- i. Induction neo dirigenti
- ii. Induction CDA
- iii. Percorsi talenti

Percorsi individuali

- i. Master, MBA e percorsi pregiati con le Business School
- ii. Percorsi Valore D
- iii. CDP Academy

MACRO PIANO FORMATIVO 2022 PER SOCIETA' DEL GRUPPO

Marzo 2022

PIANO DI FORMAZIONE POSTEL

I cambiamenti dettati dal mutato contesto di mercato e la forte **spinta sui servizi digitali e innovativi**, richiedono un investimento formativo a supporto della trasformazione del modello di business, puntando su alcuni fondamentali pillar: cultura lean ed efficacia dei processi, up skilling della funzione Marketing e delle funzioni di Pre e Post Vendita, Qualità e innovazione dei servizi.

Leadership e competenze manageriali

Percorsi formativi a supporto dello sviluppo delle competenze di leadership e manageriali

- Collaborazione
- Capacità decisionale ed Execution
- Agile Leadership
- Integrazione
- Percorsi di team building specifici per funzione

Cultura Lean ed efficacia dei processi

Follow UP del percorso di formazione effettuato nel 2021 con l'obiettivo di monitorare e consolidare l'applicazione dei principi Lean nell'attività lavorativa

Marketing, Servizi Digitali ed innovativi

- Microsoft: mantenimento ed estensione del programma di certificazione
- Programma di formazione finalizzato a supportare il rafforzamento e l'evoluzione delle competenze della famiglia professionale Marketing anche alla luce delle trasformazioni del contesto, del mercato e dell'offerta (digitale e servizi innovativi)

Evoluzione ruolo Prevendita e Post Vendita

- Programma specifico, finanziato nell'ambito del programma Poste Innova, dedicato al rafforzamento delle competenze specialistiche di ruolo

Qualità

- Sistemi di qualità e certificazioni ISO



Q2



Q2



Q2



Q3 e Q4



Q1

PIANO DI FORMAZIONE NEXIVE

Il piano di formazione ha l'obiettivo di supportare il **processo di integrazione** e di rafforzare le **competenze specialistiche sui processi della Qualità**

Cultura della Qualità e del Cliente finale

Percorso ad hoc per le risorse della Direzione Operations – Staff e Network – con focus sul Cliente finale, per diffondere la cultura della Qualità e facilitare l'integrazione con il modello applicato da Poste Italiane

Competenze manageriali

Percorso di Team Coaching per supportarne l'efficacia e il clima interno

Change Management

Percorso che aiuti le risorse ad affrontare nel modo migliore il momento di forte cambiamento e che preveda anche un accompagnamento concreto all'orientamento all'interno della realtà Poste Italiane



Q2



Q3



Q4

PIANO FORMATIVO GRUPPO POSTEVITA

Nuove richieste del mercato, nuovi processi interni sempre più digitalizzati, approfondimento su normativa Antiriciclaggio e Antifrode, attenzione alla sostenibilità in ottica ESG, ma anche sviluppo della collaborazione e della consapevolezza di ruolo, sono solo alcuni dei temi su cui si focalizza il Piano di Formazione 2022 del Gruppo Poste Vita.

Competenze in ambito normativo

- i. La Normativa Antiriciclaggio
- ii. Aggiornamento annuale 30 ore IVASS
- iii. Antifrode Assicurativa

Competenze specialistiche

- i. Master EMIF in Insurance e Finance
- ii. Master Strategia e Gestione della Sostenibilità Aziendale (ESG)
- iii. Master "Data Protection Officer (DPO) e Privacy"
- iv. Aggiornamento Attuari
- v. Corsi su Data Governance, Business Continuity, Big Data Management

Competenze ICT & Digital

- i. Formazione SQL Server
- ii. Formazione su Tools e dashboard per Risk Management e Gestione Investimenti

Competenze soft/manageriali

- i. Progetto Giovani Talent MyPosteVita
- ii. Piani di Formazione Individuale su leadership e Strategy
- iii. Management Team Building



Ambito Normativo Q1-Q3



Ambito specialistico Q2-Q4



SQL Server
Power BI

Q1
Q1-Q3



MyPostevita
PIF -
Team Bulding

Q2-Q3
Q1-Q3

PIANO FORMATIVO POSTEPAY

Digitalizzazione sempre più spinta dei processi e dei servizi offerti, ampliamento del business di riferimento, competenze tecniche e di compliance sempre aggiornate in un contesto esterno e di mercato in rapida evoluzione richiedono una continua attenzione alle competenze delle persone in tutti i settori aziendali, dalla Compliance, al gestione del cliente, dalla Security alle competenze di Leadership.

Competenze in ambito normativo

- i. La Normativa Antiriciclaggio
- ii. Pillola ROF/POG
- iii. Formazione ad hoc su POG
- iv. Trasparenza bancaria
- v. Business Continuity Management

Competenze specialistiche

- i. L'innovazione digitale della Compliance
- ii. Focus su temi Lancio Energia Lingua inglese
- iii. Corso Auditor Terze parti
- iv. Executive Project Management
- v. Omnicanalità e Centralità del cliente

Competenze ICT & Digital

- i. Formazione su Tools e dash-board, SAS Visual Analytics
- ii. Corso Lead Auditor ISO 27001

Competenze soft/manageriali

- i. Team Connect- Executive Lab
- ii. Piani di Formazione Individuale
- iii. Focus su Innovation & Strategy Management Team



Ambito Normativo Q2-Q4



Ambito specialistico Q2-Q4



- i. Power BI Q1-Q3
- ii. Auditor 27001 Q1



- i. MyPostevita Q2-Q3
- ii. PIF Q1-Q3
- iii. Focus Mngement Team Q2-Q3

PIANO FORMATIVO BP FONDI SGR

Nuove esigenze del mercato e sviluppo di una finanza sostenibile richiedono interventi formativi mirati su competenze altamente specializzate; il rispetto della compliance e la diffusione di competenze trasversali relative all'evoluzione del mercato esterno, all'innovazione digitale e ai bisogni della clientela completano il percorso formativo di BPondi

Competenze in ambito normativo

- i. Formazione in tema di «Knowledge & Competence» per ESMA
- ii. La Normativa Antiriciclaggio
- iii. Business Continuity Management
- iv. Prevenzione dei reati di Market Abuse



Ambito Normativo Q1-Q3

Competenze specialistiche

- i. Formazione su Gestione Finanziaria
- ii. Formazione su analisi del credito
- iii. Formazione su analisi di problemi di finanza quantitativa
- iv. ESG: impatto delle normative



Ambito specialistico Q2-Q4

Competenze trasversali

- i. Le nuove frontiere in ambito pagamenti digitali servizi bancari
- ii. Competenze digitali e innovazione
- iii. Diversità e inclusione



Ambito trasversale Q3-Q4