

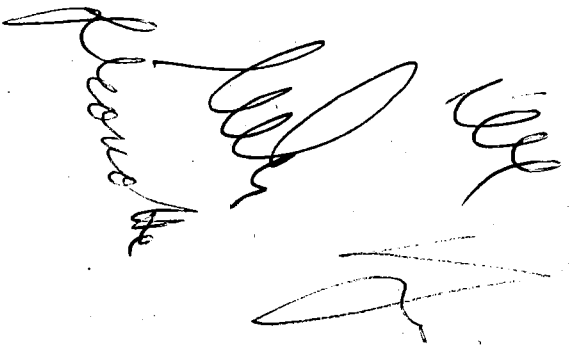
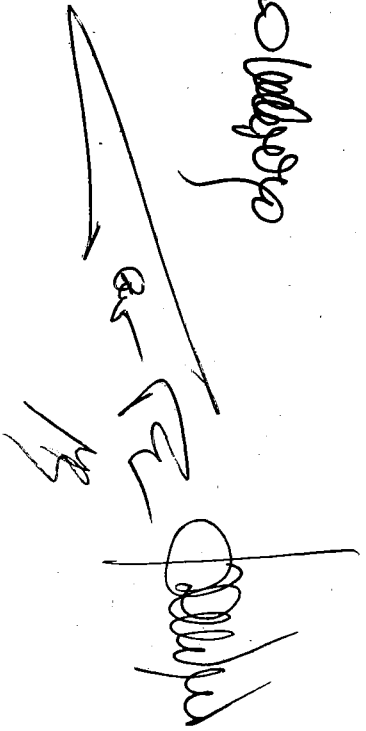
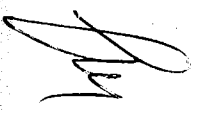
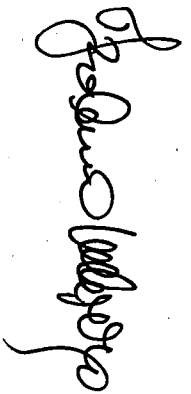
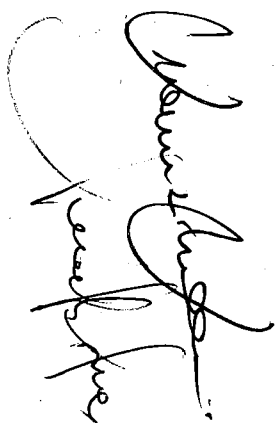
All 1



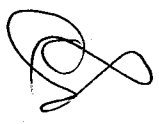
# ENTE BILATERALE PER LA FORMAZIONE E LA RIQUALIFICAZIONE PROFESSIONALE

## INCONTRO DEL 23 APRILE 2018

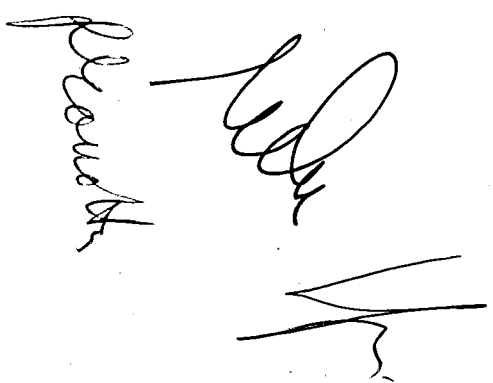
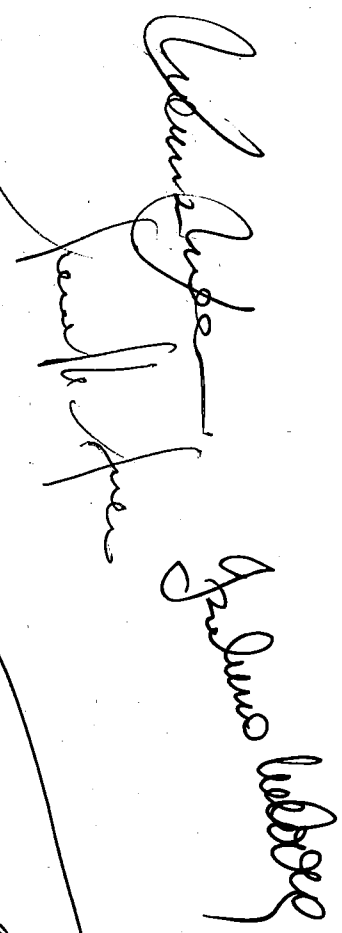
### SCHEDE OGGETTO DI ACCORDO FINANZIAMENTO FONDIMPRESA E FONDO DI SOLIDARIETÀ



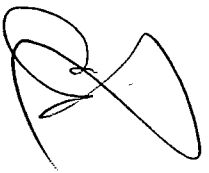
MP - TRAINING ON THE JOB - AMBITO COMMERCIALE .....pag. 3



CU - PERCORSO DI FORMAZIONE E CERTIFICAZIONE DEI TRAINER .....pag. 5


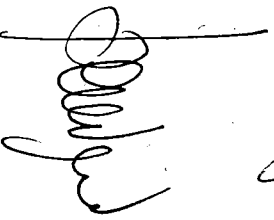
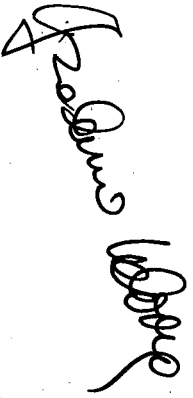
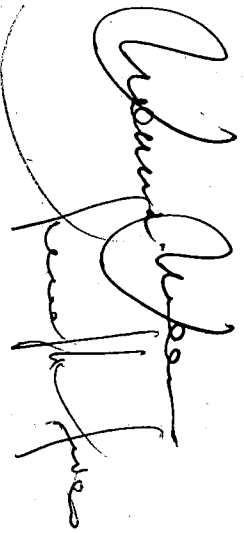


ALL 1A

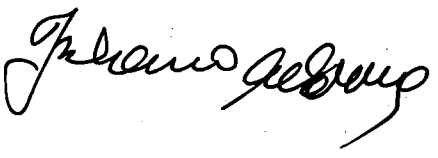


# MP - TRAINING ON THE JOB AMBITO COMMERCIALE

## MERCATO PRIVATI



# MP - TRAINING ON THE JOB - AMBITO COMMERCIALE



**Descrizione :**

Nel piano formativo 2018, con l'obiettivo di supportare lo sviluppo delle conoscenze e delle competenze del personale degli Uffici Postali e dei Venditori Mobili e offrire alla clientela un servizio di qualità, sono state previste delle ore di formazione in affiancamento su temi commerciali riguardanti l'offerta complessiva di Poste Italiane (prodotti di Investimento, Assicurativo, Transazionale, Finanziamenti, Postali e altri servizi) e le metodologie di approccio e relazione con il cliente.

**Obiettivi:**

Migliorare le conoscenze relative all'offerta commerciale della risorsa da affiancare  
Garantire il trasferimento delle conoscenze sulle metodologie, gli strumenti e la relazione con il cliente  
Trasferire competenze sulle modalità di gestione della relazione con il cliente attraverso la condivisione di Best Practice rilevate  
Assicurare il supporto alle risorse dell'UP nella gestione delle trattative complesse in ottica di coaching

**Destinatari:**

Personale Up e Venditori Mobili

**Metodologie**

Training on the job

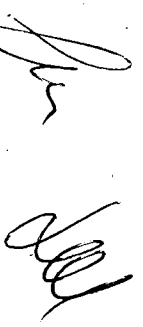
**Contenuti:**

- Il comparto Investimenti e Assicurativo: offerta e processo di vendita
- Il comparto Transazionali e Finanziamenti: offerta e processo di vendita
- Il comparto Pacchi, Posta e Altri Servizi: offerta e processo di vendita
- Utilizzo degli applicativi correlati alla commercializzazione dell'offerta
- Processi e metodo di vendita
- La gestione della relazione con il cliente: il contatto telefonico, il colloquio in ufficio, la proposta commerciale.

**Articolazione Piano:**

Il progetto potrà essere suddiviso in più piani formativi, l'articolazione del progetto in piani garantirà, nel totale, gli obiettivi formativi previsti.

**Posteitaliane**



*Gianna Stefan*

Aut. 13

*[Signature]*

*Carroll Jackson*

*[Signature]*

# PERCORSO DI FORMAZIONE E CERTIFICAZIONE DEI TRAINER

## FACULTY DELL'ACADEMY FINANZIARIA

### CORPORATE UNIVERSITY

*Bevante*



*Donald Berry*

*[Signature]*

*[Signature]*

*[Signature]*



*Freda, liberty*

*Leonard Singh*

# PERCORSO DI FORMAZIONE E CERTIFICAZIONE DEI TRAINER

**Descrizione:**

Il percorso formativo, con l'alternanza tra l'autoapprendimento guidato e l'attività in presenza, consiste in attività formative online liberamente fruibili attraverso una piattaforma esterna e in tre giorni di formazione in presenza. L'attività è finalizzata a potenziare le competenze nella erogazione della formazione dei trainer interni ed è volto a valorizzare il capitale culturale e il patrimonio di conoscenze posseduto dai trainer, riconoscendone il contributo attraverso il processo di certificazione delle competenze.

**Obiettivi:**

L'obiettivo è l'acquisizione di competenze riguardanti i temi dell'apprendimento, orientamento e motivazione per attivare l'apprendimento degli adulti. Inoltre, l'attività mira a potenziare le competenze afferenti alla comunicazione e gestione dei gruppi in apprendimento.

**Destinatari:**

I partecipanti sono soggetti che svolgono attività di docenza in iniziative formative in ambito di servizi di investimento e intermediazione finanziaria.

**Metodologie:**

La metodologia didattica induttiva utilizzerà il ciclo di apprendimento esperienziale di Kolb, simulando la prassi operativa del trainer che sono chiamati ad attraversare le quattro fasi del ciclo: esperienza concreta, osservazione riflessiva, concettualizzazione astratta e sperimentazione attiva.

**Contenuti:**

Il Trainer: un agente di cambiamento; i processi di apprendimento negli adulti; la comunicazione nella didattica; il processo didattico induttivo e l'apprendimento per esperienza; la motivazione come processo; le dinamiche dei gruppi; le tecnologie per la didattica oltre i luoghi comuni; la pianificazione e valutazione della didattica.

**Articolazione Piano:**

Il progetto potrà essere suddiviso in più piani formativi. L'articolazione del progetto in piani garantirà, nel totale, gli obiettivi formativi previsti.

**Posteitaliane**

*NR*

*[Signature]*

*[Signature]*

*[Signature]*

*[Signature]*

*[Signature]*

*[Signature]*

*[Signature]*

*[Signature]*

*[Signature]*



# Posteitaliane

