

Il Recapito Cambia, Cambiamo il Recapito

formazione PTL 2015/2016

28 settembre 2015



Assunto l'obiettivo di Piano

1 Posta, Comunicazione e Logistica



Diventare campione nazionale di un sistema logistico capillare, competitivo, per accompagnare imprese e cittadini al commercio in rete
Difendere il mercato della corrispondenza attraverso la qualità del servizio, l'efficienza ed un nuovo ruolo di Servizio Universale

sono stati prospettati i seguenti **'driver' per un rinnovato engagement** del Portalettere:



I **principali obiettivi didattici** per la rinnovata azione formativa verso i Portalettere sono:

- **conoscere lo scenario di riferimento, gli obiettivi ed il Piano d'Azione PCL**
- **definire, in concreto, la propria collocazione nello scenario** e rispetto alle azioni, identificando la **funzionalità del proprio lavoro** per il perseguimento degli obiettivi
- **sviluppare una cultura del servizio basata sull'attenzione al cliente e sulla flessibilità** di un approccio responsabile e non necessariamente prescritto
- affermare i principi del **sostegno**, dell'**interdipendenza**, della **circularità delle informazioni** utili alla qualità ed alla soddisfazione del cliente
- **recuperare l'identità specifica del ruolo**, trasformando la generica 'appartenenza' in 'attaccamento al brand' ed in atti espliciti di cooperatività rispetto agli obiettivi, del team ristretto e della funzione
- rendere l'**adesione al cambiamento** ed il **pensiero critico elementi strutturali costitutivi** di una popolazione che verrà chiamata ad un continuo adattamento dinamico dei propri modelli operativi



Per il **2015** è stata pianificata, di concerto con Operazioni, il **coinvolgimento di 12.000 portalettere**, nei mesi di **ottobre e novembre**.

La formazione dei **restanti circa 24.000** è pianificata per il **primo semestre 2016**. La **docenza** sarà a cura di **fornitori esterni**, anche se per il **2016** il pacchetto formativo potrebbe essere gestito **anche** da un gruppo di **Trainer PCL**, da ingaggiare ed allineare come co-docenti già nelle edizioni 2015.

L'**edizione pilota** del corso (60 partecipanti) è pianificata a **Roma** per il prossimo **1 e 2 ottobre**.

