

In Milano, 25 gennaio 2012

tra

Intesa Sanpaolo S.p.A.  
Intesa Sanpaolo Group Services S.c.p.a. (di seguito ISGS)

e

le Segreterie dell'Organo di Coordinamento Unità Sindacale FALCRI-SILCEA di Intesa Sanpaolo e di ISGS

premesso che

- con l'accordo interconfederale 8 gennaio 2008, sulla base della facoltà riconosciuta dall'art. 118, Legge 388/2000, è stato costituito il Fondo paritetico interprofessionale aziendale per la formazione continua del credito e delle assicurazioni, denominato "Fondo Banche Assicurazioni" (di seguito "Fondo");
- il "Fondo" opera in favore delle imprese dei settori creditizio ed assicurativo ad esso aderenti e dei loro dipendenti, al fine di favorire la qualificazione professionale dei lavoratori, lo sviluppo occupazionale e la competitività delle imprese medesime, attraverso il finanziamento di piani formativi aziendali, territoriali, settoriali e individuali, concordati tra le Parti Sociali;
- l'Avviso 1-2012 "Piani aziendali, settoriali e territoriali", pubblicato dal "Fondo" il 2/12/2011, intende sostenere e finanziare iniziative finalizzate all'erogazione di formazione continua mediante piani aziendali, settoriali e territoriali;

e considerato che

- presso Intesa Sanpaolo e ISGS sono costituiti gli Organismi paritetici sulla Formazione che nella riunione del 20 gennaio 2012 hanno esaminato il Piano Formativo intitolato "Riqualficazione professionale e potenziamento delle competenze. Linee di sviluppo nel Gruppo Intesa Sanpaolo", rivolto al personale di Intesa Sanpaolo e di ISGS;
- in esito all'esame di cui al punto precedente, gli Organismi in parola, ritenendo il Piano Formativo allegato al presente accordo conforme alle prescrizioni regolamentari di cui all'Avviso 1-2012, hanno proposto alle Segreterie di Coordinamento di attivarsi per richiedere la fruizione dei finanziamenti previsti dal "Fondo" con il predetto Avviso;
- le Parti condividono che il Piano Formativo in parola è finalizzato allo sviluppo e all'accrescimento delle competenze professionali del personale coinvolto - anche alla luce dei recenti cambiamenti intervenuti nei modelli organizzativi e di servizio applicati nelle diverse realtà aziendali - alla valorizzazione del capitale umano presente in azienda orientandone e promuovendone lo sviluppo, oltre che al soddisfacimento delle prescrizioni di legge e/o regolamentari in materia di intermediazione assicurativa, consentendo l'erogazione di un servizio di qualità alla clientela, caratterizzato da correttezza e trasparenza nelle relazioni;

si conviene quanto segue

1. la premessa forma parte integrante e sostanziale del presente accordo;
2. sussistono tutte le condizioni affinché Intesa Sanpaolo presenti istanza al "Fondo" per ottenere il finanziamento del Piano Formativo "Riqualficazione professionale e potenziamento delle competenze. Linee di sviluppo nel Gruppo Intesa Sanpaolo" che si articola nei seguenti progetti formativi:

INTESA SANPAOLO S.p.A.

Responsabile Servizio Relazioni con il Personale

Alfio Filosomesi

Responsabile Ufficio Relazioni Sindacali

Patrizia Ordasso

INTESA SANPAOLO GROUP SERVICES S.c.p.A.

I Procuratori

Alfio Filosomesi

Patrizia Ordasso

Unità Sindacale FALCRI-SILCEA

Segretario O.d.C. ISP

Elisa Malvezzi

Segretario O.d.C. ISGS

Claudio Martini

- **Assistenti alla clientela maggiormente dedicati alla gestione del portafoglio in pool** – destinato agli Assistenti alla Clientela che, in virtù delle modifiche apportate al modello organizzativo di filiale, svolgeranno un ruolo commerciale più proattivo nei confronti della clientela;
  - **Assistenti alla clientela – Riqualficazione per Direzioni Centrali** – finalizzato ad accompagnare il processo di riqualficazione professionale del personale proveniente dalle Direzioni Centrali, destinato alle attività di filiale;
  - **Assistente alla clientela – Roll out su tutta la popolazione degli Assistenti alla Clientela** – destinato a motivare e guidare il cambiamento nel ruolo dell'Assistente alla Clientela indotto dal nuovo modello di servizio adottato da Banca dei Territori;
  - **Formazione iniziale ISVAP – anno 2012** – finalizzato a consentire l'acquisizione delle conoscenze tecniche necessarie allo svolgimento dell'attività di intermediazione assicurativa, rendendo un servizio di qualità alla clientela, nel rispetto di quanto previsto in materia dal Regolamento ISVAP;
  - **Formazione di mantenimento ISVAP – anno 2012** – finalizzato a garantire la qualità e la continuità della formazione professionale del personale in materia di intermediazione assicurativa, in ottemperanza alle prescrizioni ISVAP;
  - **Creare valore nella relazione con le PMI attraverso l'approccio settoriale** – destinato ai Gestori del segmento commerciale "Imprese", permette di fornire le conoscenze ed accrescere le capacità professionali per valutare, anche prospetticamente, l'impresa e i suoi bisogni finanziari attraverso le tecniche di analisi settoriale;
  - **Executive program in Gestione del Risparmio** – indirizzato agli Specialisti del Risparmio, Investimento e Previdenza e ai Gestori Personal, ne promuove la crescita professionale in coerenza con l'evoluzione del modello di servizio e la nuova segmentazione Personal, uniformando le conoscenze e potenziando le competenze tecnico-finanziarie e commerciali più sofisticate.
  - **Programma Eccellenza Operations** – rivolto alle risorse operative della Direzione Operations di Rete per condividere le motivazioni e gli obiettivi del cambiamento intervenuto ed in corso di perfezionamento nei poli di Back Office;
  - **IT Academy** – Academy professionale per le risorse della Direzione Sistemi Informativi;
3. l'allegato Piano Formativo, articolato in attività di aula (virtuale e non), di formazione a distanza e di interazione con docenti e tutor, dedicato a 20.479 dipendenti Intesa Sanpaolo e a 2.599 dipendenti ISGS, costituisce parte integrante del presente Accordo e risulta coerente con gli indirizzi e le finalità specifiche del "Fondo";
4. in coerenza con quanto previsto dal "Fondo" e nell'ambito dei lavori dell'Organismo Paritetico sulla Formazione, si prevede - entro il mese di dicembre 2012 - una specifica sessione di informativa sul piano presentato. Successivamente e a richiesta, si terranno specifiche sessioni di informativa periodica, di massima semestrali, nel corso delle quali è congiuntamente analizzato l'andamento del piano formativo.

Le Parti si impegnano a proporre ed analizzare, per il tramite degli Organismi Paritetici sulla Formazione, ulteriori iniziative formative indirizzate alle varie figure professionali operanti in Intesa Sanpaolo e in ISGS, anch'esse finalizzate all'acquisizione ed all'accrescimento di tutte le competenze necessarie per la migliore copertura del ruolo assegnato.

INTESA SANPAOLO S.p.A.

Responsabile Servizio Relazioni con il Personale  
Alfio Filozomi

Responsabile Ufficio Relazioni Sindacali  
Patrizia Ordasso

INTESA SANPAOLO GROUP SERVICES S.c.p.A.  
I Procuratori

Alfio Filozomi

Patrizia Ordasso

Unità Sindacale FALCRI-SILCEA  
Segretario O.d.C. ISP

Erika Malvezzi  
Claudio Martin

Segretario O.d.C. ISGS  
Claudio Martin

# "Assistenti alla clientela maggiormente dedicati alla gestione del portafoglio in pool"

## OBIETTIVI GENERALI

Per accompagnare le novità introdotte nel ruolo dell'Assistente alla Clientela, abbiamo predisposto un percorso formativo che ha i seguenti obiettivi:

- condividere l'evoluzione del modello di servizio, con particolare riferimento all'attività degli Assistenti alla Clientela
- motivare e guidare al cambiamento
- fornire le competenze necessarie per un approccio commerciale più proattivo
- consolidare ed integrare le conoscenze su prodotti, servizi e strumenti a disposizione dell'Assistente alla Clientela

e i seguenti contenuti:

- le novità del modello organizzativo e l'evoluzione del ruolo di Assistente Commerciale alla Clientela
- vivere il cambiamento, il nuovo approccio commerciale, tecniche di negoziazione e ascolto, gli strumenti per una efficace gestione della relazione con il cliente
- i prodotti e gli strumenti a disposizione dell'Assistente alla Clientela
- formazione abilitante ISVAP

## IL PROGRAMMA

### **CORSI PRE-AULA**

- La negoziazione (CME00040)
- Il colloquio di vendita (SCE00010)
- La telefonata commerciale (SCE00020)
- Link su piattaforma Fiducia AC (argomenti relazionali)
- Il legale racconta (cortometraggi)
- Influenzare creando consenso (CME00130)
- La relazione tra colleghi (CME00110)
- L'assertività (CME00010)
- La telefonata commerciale (Educast)
  
- Offerta Modulare (SCEP0010-20-30-40-50)
- Prestito Moneta (SEE00150)
- Tutela: Abitazione&famiglia (formazione TV)
- Procedura Gestione Carte (SEE00060)
- Link su piattaforma Fiducia AC (argomenti tecnici Noverca, avvisi di sportello...)
- Formazione ISVAP (parte on line)

### **Aula**

- I nuovi servizi allo sportello (1 gg)
  
- Proattività commerciale (2gg)

### **CORSI POST AULA**

- Comunicazione interpersonale (CMEP0020-70)
- Il comportamento Assertivo (FT032A - web tv)
- La gestione del tempo (CME00040)
  
- Le parole della finanza web tv (selezione)
- Come leggere il sole 24 ore web tv (selezione)
- Credito al Consumo – formazione obbligatoria (CREM01030)

### **GLOSSARIO**

**AFFIANCAMENTO  
STRUTTURATO IN FILIALE**

## DESTINATARI DELL'INIZIATIVA

729 dipendenti Intesa Sanpaolo

## ARTICOLAZIONI DIDATTICHE

### Modulo 1 - FAD

**Modalità di erogazione:** FAD pre-aula

**Durata in ORE:** 16 h circa

**Partecipanti:** 729

**N° edizioni previste:** fad

**EROGAZIONE:** da gennaio a marzo 2012

#### **Descrizione dei contenuti del modulo**

- La negoziazione (CME00040) – 4 ore
- Il colloqui di vendita (SCE00010) – 3.30 ore
- La telefonata commerciale (SCE00020) – 2.30 ore
- Influenzare creando consenso (CME00130) – 30 min.
- La relazione tra colleghi (CME00110) – 30 min.
- L'assertività (CME00010) – 2 ore
- Offerta Modulare (SCEP0010-20-30-40-50) – 25 min.
- Prestito Moneta (SEE00150) – 30 min.
- Procedura Gestione Carte (SEE00060) – 2 ore e 15 min.

**Descrizione dell'attività di monitoraggio e valutazione:**  
questionari apprendimento in uscita

### Modulo 2 I NUOVI SERVIZI ALLO SPORTELLO

**Modalità di erogazione:** AULA

**Durata in ORE:** 9.30 h

**EROGAZIONE:** da gennaio a febbraio 2012

**Partecipanti:** 729

**N. edizioni previste:** 90

#### **Descrizione dei contenuti del modulo:**

##### **Obiettivi**

- Sviluppare le competenze tecniche e commerciali per rispondere alle esigenze di banking del cliente
- Presentare l'evoluzione del modello di Servizio

##### **Contenuti**

- Le caratteristiche della clientela famiglie: stili di approccio
- Le logiche e le strategie della proposta commerciale per la clientela di riferimento
- Prestiti personali (credito Moneta, cessione del V dello stipendio, prestito ecologico. ...)
- Investimenti (deposito amministrato, PAC, ...)

**Docenza:** interna

**Descrizione dell'attività di monitoraggio e valutazione:**  
questionari di gradimento e di apprendimento

### **Modulo 3 APPROCCIO COMMERCIALE**

**Modalità di erogazione:** AULA

**Durata in ORE:** 13.00 h

**EROGAZIONE:** da gennaio a febbraio 2012

**Partecipanti:** 729

**N. edizioni previste:** 90

**Descrizione dei contenuti del modulo:**

**obiettivi**

- Approcciare il cambiamento come opportunità
- Sviluppare le capacità relazionali per un'efficace gestione del cliente
- Potenziare le abilità comunicative utili per consolidare rapporti di fiducia con il cliente

**Contenuti**

- Gli stili e gli approcci proattivi per un'efficace gestione della trattativa con il cliente
- Le modalità per creare con il cliente una relazione di: fiducia, interesse e sintonia
- La gestione del colloquio: tecniche di comunicazione per un'adeguata analisi dei bisogni del cliente
- La gestione della telefonata commerciale

**Docenza:** esterna

**Descrizione dell'attività di monitoraggio e valutazione:**

questionari di gradimento e di apprendimento in uscita

### **Modulo 4 - FAD**

**Modalità di erogazione:** FAD post-aula

**Durata in ORE:** 5 h circa

**EROGAZIONE:** da gennaio a marzo 2012

**Partecipanti:** 729

**N° edizioni previste:** fad

**Descrizione dei contenuti del modulo:**

- Comunicazione interpersonale (CMEP0020-70) – 15 min.
- La gestione del tempo (CME00040) – 4 ore
- Credito al Consumo – formazione obbligatoria (CRE01030) – 40 min.

**Descrizione dell'attività di monitoraggio e valutazione:**

questionari di gradimento e di apprendimento in uscita

# "Assistenti alla clientela maggiormente dedicati alla gestione del portafoglio in pool"

## OBIETTIVI GENERALI

Per accompagnare le novità introdotte nel ruolo dell'Assistente alla Clientela, abbiamo predisposto un percorso formativo che ha i seguenti obiettivi:

- condividere l'evoluzione del modello di servizio, con particolare riferimento all'attività degli Assistenti alla Clientela
- motivare e guidare al cambiamento
- fornire le competenze necessarie per un approccio commerciale più proattivo
- consolidare ed integrare le conoscenze su prodotti, servizi e strumenti a disposizione dell'Assistente alla Clientela

e i seguenti contenuti:

- le novità del modello organizzativo e l'evoluzione del ruolo di Assistente Commerciale alla Clientela
- vivere il cambiamento, il nuovo approccio commerciale, tecniche di negoziazione e ascolto, gli strumenti per una efficace gestione della relazione con il cliente
- i prodotti e gli strumenti a disposizione dell'Assistente alla Clientela
- formazione abilitante ISVAP

## IL PROGRAMMA

### **CORSI PRE AULA**

- La negoziazione (CME00040)
- Il colloquio di vendita (SCE00010)
- La telefonata commerciale (SCE00020)
- Link su piattaforma Fiducia AC (argomenti relazionali)
- Il legale racconta (cortometraggi)
- Influenzare creando consenso (CME00130)
- La relazione tra colleghi (CME00110)
- L'assertività (CME00010)
- La telefonata commerciale (Educast)
  
- Offerta Modulare (SCEP0010-20-30-40-50)
- Prestito Moneta (SEE00150)
- Tutela: Abitazione&famiglia (formazione TV)
- Procedura Gestione Carte (SEE00060)
- Link su piattaforma Fiducia AC (argomenti tecnici Noverca, avvisi di sportello...)
- Formazione ISVAP (parte on line)

### **Aula**

- I nuovi servizi allo sportello (1 gg)
  
- Proattività commerciale (2gg)

### **CORSI POST AULA**

- Comunicazione interpersonale (CMEP0020-70)
- Il comportamento Assertivo (FT032A - web tv)
- La gestione del tempo (CME00040)
  
- Le parole della finanza web tv (selezione)
- Come leggere il sole 24 ore web tv (selezione)
- Credito al Consumo – formazione obbligatoria (CREM01030)

### **GLOSSARIO**

**AFFIANCAMENTO  
STRUTTURATO IN FILIALE**

## DESTINATARI DELL'INIZIATIVA

3 dipendenti ISGS

## ARTICOLAZIONI DIDATTICHE

### **Modulo 1 - FAD**

**Modalità di erogazione:** FAD pre-aula

**Durata in ORE:** 16 h circa

**EROGAZIONE:** da gennaio a marzo 2012

**Partecipanti:** 3

**N° edizioni previste:** fad

#### **Descrizione dei contenuti del modulo**

- La negoziazione (CME00040) – 4 ore
- Il colloquio di vendita (SCE00010) – 3.30 ore
- La telefonata commerciale (SCE00020) – 2.30 ore
- Influenzare creando consenso (CME00130) – 30 min.
- La relazione tra colleghi (CME00110) – 30 min.
- L'assertività (CME00010) – 2 ore
- Offerta Modulare (SCEP0010-20-30-40-50) – 25 min.
- Prestito Moneta (SEE00150) – 30 min.
- Procedura Gestione Carte (SEE00060) – 2 ore e 15 min.

**Descrizione dell'attività di monitoraggio e valutazione:**  
questionari apprendimento in uscita

### **Modulo 2 I NUOVI SERVIZI ALLO SPORTELLO**

**Modalità di erogazione:** AULA

**Durata in ORE:** 9.30 h

**EROGAZIONE:** da gennaio a febbraio 2012

**Partecipanti:** 3

**N. edizioni previste:** 90

#### **Descrizione dei contenuti del modulo:**

##### **Obiettivi**

- Sviluppare le competenze tecniche e commerciali per rispondere alle esigenze di banking del cliente
- Presentare l'evoluzione del modello di Servizio

##### **Contenuti**

- Le caratteristiche della clientela famiglie: stili di approccio
- Le logiche e le strategie della proposta commerciale per la clientela di riferimento
- Prestiti personali (credito Moneta, cessione del V dello stipendio, prestito ecologico. ...)
- Investimenti (deposito amministrato, PAC, ...)

**Docenza:** interna

**Descrizione dell'attività di monitoraggio e valutazione:**  
questionari di gradimento e di apprendimento



### **Modulo 3 APPROCCIO COMMERCIALE**

**Modalità di erogazione:** AULA

**Durata in ORE:** 13.00 h

**EROGAZIONE:** da gennaio a febbraio 2012

**Partecipanti:** 3

**N. edizioni previste:** 90

**Descrizione dei contenuti del modulo:**

obiettivi

- Approcciare il cambiamento come opportunità
- Sviluppare le capacità relazionali per un'efficace gestione del cliente
- Potenziare le abilità comunicative utili per consolidare rapporti di fiducia con il cliente

Contenuti

- Gli stili e gli approcci proattivi per un'efficace gestione della trattativa con il cliente
- Le modalità per creare con il cliente una relazione di: fiducia, interesse e sintonia
- La gestione del colloquio: tecniche di comunicazione per un'adeguata analisi dei bisogni del cliente
- La gestione della telefonata commerciale

**Docenza:** esterna

**Descrizione dell'attività di monitoraggio e valutazione:**

questionari di gradimento e di apprendimento in uscita

### **Modulo 4 - FAD**

**Modalità di erogazione:** FAD post-aula

**Durata in ORE:** 5 h circa

**EROGAZIONE:** da gennaio a marzo 2012

**Partecipanti:** 3

**N° edizioni previste:** fad

**Descrizione dei contenuti del modulo:**

- Comunicazione interpersonale (CMEP0020-70) – 15 min.
- La gestione del tempo (CME00040) – 4 ore
- Credito al Consumo – formazione obbligatoria (CRE01030) – 40 min.

**Descrizione dell'attività di monitoraggio e valutazione:**

questionari di gradimento e di apprendimento in uscita





# Assistente alla Clientela” – Riqualificazione per Direzioni centrali”

## OBIETTIVI GENERALI

Accompagnare le persone provenienti dalle Direzioni Centrali verso l'attività di Filiale attraverso un percorso formativo articolato in moduli comportamentali e moduli tecnici

## IL PROGRAMMA: Durata: 10 giorni + 13 gg affiancamento

<b>Moduli</b>	★ <i>Corsi a docenza esterna</i>	<b>Principali obiettivi</b>
Orientamento al servizio - parte prima	3 gg	▪ Accompagnare il cambiamento; favorire atteggiamenti positivi e propositivi, caratterizzati da dialogo e ascolto, per un'efficace gestione della relazione di servizio con il cliente
Attività di sportello - parte prima	2 gg	▪ Trasferire le conoscenze di base teoriche per la gestione delle operazioni di cassa
Attività di sportello - parte seconda	2 gg	▪ Trasferire le conoscenze di base tecniche per la gestione delle operazioni di cassa
Affiancamento* - 1°	8 gg	▪ Applicare in filiale quanto appreso in aula nei moduli formativi precedenti con focus sugli aspetti operativi di cassa
I Servizi Bancari	2 gg	▪ Trasferire le conoscenze sul processo commerciale e sui principali prodotti di pagamento e di self banking
Orientamento al servizio - parte seconda	1 gg	▪ Sviluppare le capacità relazionali per gestire efficacemente la proposizione commerciale dei servizi di riferimento
Affiancamento* - 2°	5 gg	▪ Applicare in filiale quanto appreso in aula con focus sull'integrazione tra attività di cassa tradizionali e ascolto del cliente per un'efficace proposizione commerciale

\*l'affiancamento prevede la figura di un Affiancatore individuato dall'Area

## DESTINATARI DELL'INIZIATIVA

200 dipendenti Intesa Sanpaolo  
400 dipendenti ISGS

## ARTICOLAZIONI DIDATTICHE

### **Modulo 1 - Orientamento al servizio – parte 1a**

**Modalità di erogazione:** AULA

**Durata in ORE:** 22.30 h circa

**PARTECIPANTI:** 200 dipendenti Intesa Sanpaolo – 400 dipendenti ISGS

**N. edizioni previste:** 45 edizioni

**Descrizione dei contenuti del modulo:**

- Il contesto di riferimento: stili e modelli per una comunicazione efficace
- Il rapporto con il cliente: la proattività e l'ascolto per una corretta analisi dei bisogni del cliente
- Il lavoro in team come elemento vincente per un servizio di qualità

**Docenza:** esterna

**Descrizione dell'attività di monitoraggio e valutazione:**  
questionari di gradimento

### **Modulo 2 Attività di sportello – parte 1a**

**Modalità di erogazione:** AULA

**Durata in ORE:** 15 h

**PARTECIPANTI:** 200 dipendenti Intesa Sanpaolo – 400 dipendenti ISGS

**N. edizioni previste:** 45

**Descrizione dei contenuti del modulo**

- L'accesso alla Banca: attività e verifiche normativo/procedurali nella fase di acquisizione della clientela
- I rapporti di conto corrente: cenni normativi e procedurali
- I titoli di credito e di debito: definizioni, caratteristiche e classificazioni

**Docenza:** interna

**Descrizione dell'attività di monitoraggio e valutazione:**  
questionari di gradimento

### **Modulo 3 Attività di sportello – parte 2a**

**Modalità di erogazione:** AULA

**Durata in ORE:** 15 h

**PARTECIPANTI:** 200 dipendenti Intesa Sanpaolo – 400 dipendenti ISGS

**N. edizioni previste:** 45

**Descrizione dei contenuti del modulo:**

- Gestione valori: custodia e sicurezza

- Principali operazioni allo sportello e in self banking: attività e verifiche
- Incassi e pagamenti: attività e verifiche
- Contabilità in filiale: cenni

**Docenza:** interna

**Descrizione dell'attività di monitoraggio e valutazione:**  
questionari di gradimento

#### **Modulo 4 - I Servizi Bancari**

**Modalità di erogazione:** aula

**Durata in ORE:** 15 h circa

**PARTECIPANTI:** 200 dipendenti Intesa Sanpaolo – 400 dipendenti ISGS

**N. edizioni previste:** 45

**Descrizione dei contenuti del modulo:**

- La gestione dell'esigenza di banking del cliente: caratteristiche e aspetti commerciali dell'offerta della Banca
- Gli strumenti operativi a supporto

**Docente:** interno

**Descrizione dell'attività di monitoraggio e valutazione:**  
questionari di gradimento

#### **Modulo 5 - Orientamento al servizio – parte 2a**

**Modalità di erogazione:** aula

**Durata in ORE:** 7.30 h circa

**PARTECIPANTI:** 200 dipendenti Intesa Sanpaolo – 400 dipendenti ISGS

**N. edizioni previste:** 45

**Descrizione dei contenuti del modulo:**

- Dall'analisi dei bisogni del cliente alla proposizione commerciale
- Gli strumenti aziendali a supporto della gestione commerciale della clientela

**Docente:** esterno

**Descrizione dell'attività di monitoraggio e valutazione:**  
questionari di gradimento

# "Assistenti alla clientela –Roll out su tutta la popolazione degli AC"

Per accompagnare le novità introdotte nel ruolo dell'Assistente alla Clientela, abbiamo predisposto un percorso formativo che ha i seguenti obiettivi:

- condividere l'evoluzione del modello di servizio, con particolare riferimento all'attività degli Assistenti alla Clientela
- motivare e guidare al cambiamento
- fornire le competenze necessarie per un approccio commerciale più proattivo
- consolidare ed integrare le conoscenze su prodotti, servizi e strumenti a disposizione dell'Assistente alla Clientela

e i seguenti contenuti:

- le novità del modello organizzativo e l'evoluzione del ruolo di Assistente Commerciale alla Clientela
- vivere il cambiamento, il nuovo approccio commerciale, tecniche di negoziazione e ascolto, gli strumenti per una efficace gestione della relazione con il cliente
- i prodotti e gli strumenti a disposizione dell'Assistente alla Clientela
- formazione abilitante ISVAP

## OBIETTIVI GENERALI

### Il programma: pre aula, aula e post aula

#### **CORSI PRE AULA**

- La negoziazione (CME00040)
- Il colloquio di vendita (SCE00010)
- La telefonata commerciale (SCE00020)
- Link su piattaforma Fiducia AC (argomenti relazionali)
- Il legale racconta (cortometraggi)
- Influenzare creando consenso (CME00130)
- La relazione tra colleghi (CME00110)
- L'assertività (CME00010)
- La telefonata commerciale (Educast)
  
- Offerta Modulare (SCEP0010-20-30-40-50)
- Prestito Moneta (SEE00150)
- Tutela: Abitazione&famiglia (formazione TV)
- Procedura Gestione Carte (SEE00060)
- Link su piattaforma Fiducia AC (argomenti tecnici Noverca, avvisi di sportello...)
- Formazione ISVAP (parte on line)

#### **Aula**

- I nuovi servizi allo sportello (1 gg)
  
- Proattività commerciale (1gg)

#### **CORSI POST AULA**

- Comunicazione interpersonale (CMEP0020-70)
- Il comportamento Assertivo (FT032A - web tv)
- La gestione del tempo (CME00040)
  
- Le parole della finanza web tv (selezione)
- Come leggere il sole 24 ore web tv (selezione)
- Credito al Consumo – formazione obbligatoria (CREM01030)

#### **GLOSSARIO**

**AFFIANCAMENTO  
STRUTTURATO IN FILIALE**

## DESTINATARI DELL'INIZIATIVA

4349 dipendenti INTESA SANPAOLO



## ARTICOLAZIONI DIDATTICHE

### **Modulo 1 - FAD**

**Modalità di erogazione:** FAD pre-aula

**Durata in ORE:** 16 h circa

**EROGAZIONE:** da febbraio 2012

**PARTECIPANTI:** 4349

**N. edizioni previste:** fad

#### **Descrizione dei contenuti del modulo**

- La negoziazione (CME00040) – 4 ore
- Il colloquio di vendita (SCE00010) – 3.30 ore
- La telefonata commerciale (SCE00020) – 2.30 ore
- Influenzare creando consenso (CME00130) – 30 min.
- La relazione tra colleghi (CME00110) – 30 min.
- L'assertività (CME00010) – 2 ore
- Offerta Modulare (SCEP0010-20-30-40-50) – 25 min.
- Prestito Moneta (SEE00150) – 30 min.
- Procedura Gestione Carte (SEE00060) – 2 ore e 15 min.

**Descrizione dell'attività di monitoraggio e valutazione:**  
questionari apprendimento in uscita

### **Modulo 2 I NUOVI SERVIZI ALLO SPORTELLO**

**Modalità di erogazione:** AULA

**Durata in ORE:** 7,30 h

**EROGAZIONE:** da febbraio 2012

**PARTECIPANTI:** 4349

**N. edizioni previste:** 500

#### **Descrizione dei contenuti del modulo:**

##### **Obiettivi**

- Sviluppare le competenze tecniche e commerciali per rispondere alle esigenze di banking del cliente
- Presentare l'evoluzione del modello di Servizio

##### **Contenuti**

- Le caratteristiche della clientela famiglie: stili di approccio
- Le logiche e le strategie della proposta commerciale per la clientela di riferimento
- Prestiti personali (credito Moneta, cessione del V dello stipendio, prestito ecologico. ...)
- Investimenti (deposito amministrato, PAC, ...)

**Docenza:** interna

**Descrizione dell'attività di monitoraggio e valutazione:**  
questionari di gradimento e di apprendimento

---

## **Modulo 3 APPROCCIO COMMERCIALE**

**Modalità di erogazione:** *AULA*

**Durata in ORE:** 7.30 h

**EROGAZIONE:** da febbraio 2012

**PARTECIPANTI:** 4349

**N. edizioni previste:** 500

### **Descrizione dei contenuti del modulo:**

obiettivi

- Approcciare il cambiamento come opportunità
- Sviluppare le capacità relazionali per un'efficace gestione del cliente
- Potenziare le abilità comunicative utili per consolidare rapporti di fiducia con il cliente

Contenuti

- Gli stili e gli approcci proattivi per un'efficace gestione della trattativa con il cliente
- Le modalità per creare con il cliente una relazione di: fiducia, interesse e sintonia
- La gestione del colloquio: tecniche di comunicazione per un'adeguata analisi dei bisogni del cliente
- La gestione della telefonata commerciale

**Docenza:** esterna

### **Descrizione dell'attività di monitoraggio e valutazione:**

questionari di gradimento e di apprendimento in uscita

## **Modulo 4 - FAD**

**Modalità di erogazione:** *FAD post-aula*

**Durata in ORE:** 5 h circa

**EROGAZIONE:** da febbraio 2012

**PARTECIPANTI:** 4349

**N. edizioni previste:** fad

### **Descrizione dei contenuti del modulo:**

- Comunicazione interpersonale (CMEP0020-70) – 15 min.
- La gestione del tempo (CME00040) – 4 ore
- Credito al Consumo – formazione obbligatoria (CRE01030) – 40 min.

### **Descrizione dell'attività di monitoraggio e valutazione:**

questionari di gradimento e di apprendimento in uscita

# "Assistenti alla clientela –Roll out su tutta la popolazione degli AC"

Per accompagnare le novità introdotte nel ruolo dell'Assistente alla Clientela, abbiamo predisposto un percorso formativo che ha i seguenti obiettivi:

- condividere l'evoluzione del modello di servizio, con particolare riferimento all'attività degli Assistenti alla Clientela
- motivare e guidare al cambiamento
- fornire le competenze necessarie per un approccio commerciale più proattivo
- consolidare ed integrare le conoscenze su prodotti, servizi e strumenti a disposizione dell'Assistente alla Clientela

e i seguenti contenuti:

- le novità del modello organizzativo e l'evoluzione del ruolo di Assistente Commerciale alla Clientela
- vivere il cambiamento, il nuovo approccio commerciale, tecniche di negoziazione e ascolto, gli strumenti per una efficace gestione della relazione con il cliente
- i prodotti e gli strumenti a disposizione dell'Assistente alla Clientela
- formazione abilitante ISVAP

## OBIETTIVI GENERALI

### Il programma: pre aula, aula e post aula

#### **CORSI PRE AULA**

- La negoziazione (CME00040)
- Il colloquio di vendita (SCE00010)
- La telefonata commerciale (SCE00020)
- Link su piattaforma Fiducia AC (argomenti relazionali)
- Il legale racconta (cortometraggi)
- Influenzare creando consenso (CME00130)
- La relazione tra colleghi (CME00110)
- L'assertività (CME00010)
- La telefonata commerciale (Educast)
  
- Offerta Modulare (SCEP0010-20-30-40-50)
- Prestito Moneta (SEE00150)
- Tutela: Abitazione&famiglia (formazione TV)
- Procedura Gestione Carte (SEE00060)
- Link su piattaforma Fiducia AC (argomenti tecnici Noverca, avvisi di sportello...)
- Formazione ISVAP (parte on line)

#### **Aula**

- I nuovi servizi allo sportello (1 gg)
  
- Proattività commerciale (1gg)

#### **CORSI POST AULA**

- Comunicazione interpersonale (CMEP0020-70)
- Il comportamento Assertivo (FT032A - web tv)
- La gestione del tempo (CME00040)
  
- Le parole della finanza web tv (selezione)
- Come leggere il sole 24 ore web tv (selezione)
- Credito al Consumo – formazione obbligatoria (CREM01030)

#### **GLOSSARIO**

**AFFIANCAMENTO  
STRUTTURATO IN FILIALE**

## DESTINATARI DELL'INIZIATIVA

17 dipendenti ISGS

## ARTICOLAZIONI DIDATTICHE

### **Modulo 1 - FAD**

**Modalità di erogazione:** *FAD pre-aula*

**Durata in ORE:** 16 h circa

**N° partecipanti:** 17

**N° edizioni previste:** fad

**EROGAZIONE:** da febbraio 2012

#### **Descrizione dei contenuti del modulo**

- La negoziazione (CME00040) – 4 ore
- Il colloqui di vendita (SCE00010) – 3.30 ore
- La telefonata commerciale (SCE00020) – 2.30 ore
- Influenzare creando consenso (CME00130) – 30 min.
- La relazione tra colleghi (CME00110) – 30 min.
- L'assertività (CME00010) – 2 ore
- Offerta Modulare (SCEP0010-20-30-40-50) – 25 min.
- Prestito Moneta (SEE00150) – 30 min.
- Procedura Gestione Carte (SEE00060) – 2 ore e 15 min.

**Descrizione dell'attività di monitoraggio e valutazione:**  
questionari apprendimento in uscita

### **Modulo 2 I NUOVI SERVIZI ALLO SPORTELLO**

**Modalità di erogazione:** *AULA*

**Durata in ORE:** 7,30 h

**EROGAZIONE:** da febbraio 2012

**N° partecipanti:** 17

**N. edizioni previste:** 500

#### **Descrizione dei contenuti del modulo:**

##### **Obiettivi**

- Sviluppare le competenze tecniche e commerciali per rispondere alle esigenze di banking del cliente
- Presentare l'evoluzione del modello di Servizio

##### **Contenuti**

- Le caratteristiche della clientela famiglie: stili di approccio
- Le logiche e le strategie della proposta commerciale per la clientela di riferimento
- Prestiti personali (credito Moneta, cessione del V dello stipendio, prestito ecologico. ...)
- Investimenti (deposito amministrato, PAC, ...)

**Docenza:** interna

**Descrizione dell'attività di monitoraggio e valutazione:**  
questionari di gradimento e di apprendimento



---

## **Modulo 3 APPROCCIO COMMERCIALE**

**Modalità di erogazione:** AULA

**Durata in ORE:** 7.30 h

**EROGAZIONE:** da febbraio 2012

**N° partecipanti:** 17

**N. edizioni previste:** 500

### **Descrizione dei contenuti del modulo:**

obiettivi

- Approcciare il cambiamento come opportunità
- Sviluppare le capacità relazionali per un'efficace gestione del cliente
- Potenziare le abilità comunicative utili per consolidare rapporti di fiducia con il cliente

Contenuti

- Gli stili e gli approcci proattivi per un'efficace gestione della trattativa con il cliente
- Le modalità per creare con il cliente una relazione di: fiducia, interesse e sintonia
- La gestione del colloquio: tecniche di comunicazione per un'adeguata analisi dei bisogni del cliente
- La gestione della telefonata commerciale

**Docenza:** esterna

### **Descrizione dell'attività di monitoraggio e valutazione:**

questionari di gradimento e di apprendimento in uscita

## **Modulo 4 - FAD**

**Modalità di erogazione:** FAD post-aula

**Durata in ORE:** 5 h circa

**EROGAZIONE:** da febbraio 2012

**N° partecipanti:** 17

**N° edizioni previste:** FAD

### **Descrizione dei contenuti del modulo:**

- Comunicazione interpersonale (CMEP0020-70) – 15 min.
- La gestione del tempo (CME00040) – 4 ore
- Credito al Consumo – formazione obbligatoria (CRE01030) – 40 min.

### **Descrizione dell'attività di monitoraggio e valutazione:**

questionari di gradimento e di apprendimento in uscita

---

## “Formazione iniziale ISVAP – anno 2012”

Si tratta di un'iniziativa formativa svolta in ottemperanza ai disposti del Regolamento Isvap n°5 del 16 ottobre 2006, focalizzata su:

- sviluppo delle competenze professionali in materia di intermediazione assicurativa;
- sviluppo delle abilità personali;
- soddisfazione dei bisogni dei clienti in Filiale;
- ottemperanza ai disposti ex-lege in materia di abilitazione allo svolgimento delle attività di intermediazione assicurativa.

Più precisamente, il Progetto Formativo è articolato come segue:

- Attività FAD – Fruizione di materiali e altre attività di autovalutazione dell'apprendimento tramite piattaforma Campus della durata di 4 giorni complessivi (30 ore);
- Corsi in aula – Fruizione di due moduli ciascuno della durata di due giorni, per un totale di 4 giorni di formazione (30 ore). Durante l'ultima giornata dell'ultimo modulo viene somministrato il test finale per la verifica delle competenze acquisite in materia di intermediazione assicurativa e il conseguente rilascio dell'abilitazione ad operare.

### OBIETTIVI GENERALI

Il piano formativo così come strutturato persegue gli obiettivi di garantire:

- l'acquisizione delle conoscenze tecniche necessarie allo svolgimento dell'attività di intermediazione assicurativa (così come richiesto dal Regolamento Isvap);
- lo sviluppo delle competenze adeguate alla soddisfazione delle esigenze espresse dalla clientela.

### RISULTATI ATTESI ALLA CONCLUSIONE DELL'INTERVENTO

I risultati attesi alla conclusione dell'intervento prevedono di:

- sviluppare la competenza dei colleghi in materia di intermediazione assicurativa;
- rendere un servizio di qualità alla clientela, caratterizzato da correttezza e trasparenza nelle relazioni;
- ottemperare al Regolamento Isvap, con particolare riferimento al mantenimento della formazione.

### LOCALIZZAZIONE DELL'INTERVENTO E BACINI TERRITORIALI DI RIFERIMENTO

Le attività fruite tramite Campus sono svolte dai colleghi presso le proprie sedi di assegnazione.

I corsi in aula sono erogati in aule tradizionali (I modulo) o terminalizzate (II modulo), presso le strutture aziendali distribuite sul territorio.

### DESTINATARI DELL'INIZIATIVA

Destinatari dell'intervento formativo sono tutte le figure professionali della Divisione Banca dei Territori, incaricate di svolgere attività di intermediazione assicurativa e non ancora in possesso dell'abilitazione prevista.

1426 per INTESA SANPAOLO

## ARTICOLAZIONI DIDATTICHE

### **Formazione FAD – durata 30 ore**

La fruizione delle attività in aula virtuale deve essere completa prima dell'accesso al secondo modulo previsto in aula fisica.

#### **CONTENUTI**

I contenuti della formazione FAD sono strutturati per fornire un supporto di conoscenza e autovalutazione dell'apprendimento aggiuntivo rispetto a quanto trattato in aula:

- Normativa su contratti di assicurazione
- Polizze vita;
- Previdenza;
- Polizze RCA;
- Polizze danni
- Approfondimenti procedurali (differenziato per segmento di riferimento)

### **Corso in aula – Primo modulo – durata 2 gg.**

#### **CONTENUTI**

Il primo modulo affronta gli aspetti normativi per la gestione dei contratti di assicurazione. Per tale motivo il corso ha contenuti identici indipendentemente dalla figura professionale di appartenenza.

- L'intermediazione assicurativa e il contratto di assicurazione
- I contratti ramo danni
- I contratti ramo vita
- Previdenza
- Fiscalità

### **Corso in aula – Secondo modulo – durata 2 gg.**

Il secondo modulo in aula verrà erogato solo successivamente alla fruizione del primo modulo e al completamento della formazione FAD prevista.

#### **CONTENUTI**

I contenuti sviluppati in aula nel secondo modulo sono riconducibili alla gamma prodotti offerta e sono quindi differenziati per segmento di mercato; sono comunque riconducibili a:

- caratteristiche dei prodotti assicurativi offerti al segmento di clientela di competenza (vita/danni)
- processi e logiche commerciali
- processi e procedure

---

## “Formazione iniziale ISVAP – anno 2012”

Si tratta di un'iniziativa formativa svolta in ottemperanza ai disposti del Regolamento Isvap n°5 del 16 ottobre 2006, focalizzata su:

- sviluppo delle competenze professionali in materia di intermediazione assicurativa;
- sviluppo delle abilità personali;
- soddisfazione dei bisogni dei clienti in Filiale;
- ottemperanza ai disposti ex-lege in materia di abilitazione allo svolgimento delle attività di intermediazione assicurativa.

Più precisamente, il Progetto Formativo è articolato come segue:

- Attività FAD – Fruizione di materiali e altre attività di autovalutazione dell'apprendimento tramite piattaforma Campus della durata di 4 giorni complessivi (30 ore);
- Corsi in aula – Fruizione di due moduli ciascuno della durata di due giorni, per un totale di 4 giorni di formazione (30 ore). Durante l'ultima giornata dell'ultimo modulo viene somministrato il test finale per la verifica delle competenze acquisite in materia di intermediazione assicurativa e il conseguente rilascio dell'abilitazione ad operare.

### OBIETTIVI GENERALI

Il piano formativo così come strutturato persegue gli obiettivi digarantire:

- l'acquisizione delle conoscenze tecniche necessarie allo svolgimento dell'attività di intermediazione assicurativa (così come richiesto dal Regolamento Isvap);
- lo sviluppo delle competenze adeguate alla soddisfazione delle esigenze espresse dalla clientela.

### RISULTATI ATTESI ALLA CONCLUSIONE DELL'INTERVENTO

I risultati attesi alla conclusione dell'intervento prevedono di:

- sviluppare la competenza dei colleghi in materia intermediazione assicurativa;
- rendere un servizio di qualità alla clientela, caratterizzato da correttezza e trasparenza nelle relazioni;
- ottemperare al Regolamento Isvap, con particolare riferimento al mantenimento della formazione.

### LOCALIZZAZIONE DELL'INTERVENTO E BACINI TERRITORIALI DI RIFERIMENTO

Le attività fruite tramite Campus sono svolte dai colleghi presso le proprie sedi di assegnazione.

I corsi in aula sono erogati in aule tradizionali (I modulo) o terminalizzate (II modulo), presso le strutture aziendali distribuite sul territorio.

### DESTINATARI DELL'INIZIATIVA

Destinatari dell'intervento formativo sono le figure incaricate di svolgere attività di intermediazione assicurativa e non ancora in possesso dell'abilitazione prevista.

83 per ISGS



---

## ARTICOLAZIONI DIDATTICHE

### **Formazione FAD – durata 30 ore**

La fruizione delle attività in aula virtuale deve essere completa prima dell'accesso al secondo modulo previsto in aula fisica.

#### **CONTENUTI**

I contenuti della formazione FAD sono strutturati per fornire un supporto di conoscenza e autovalutazione dell'apprendimento aggiuntivo rispetto a quanto trattato in aula:

- Normativa su contratti di assicurazione
- Polizze vita;
- Previdenza;
- Polizze RCA;
- Polizze danni
- Approfondimenti procedurali (differenziato per segmento di riferimento)

### **Corso in aula – Primo modulo – durata 2 gg.**

#### **CONTENUTI**

Il primo modulo affronta gli aspetti normativi per la gestione dei contratti di assicurazione. Per tale motivo il corso ha contenuti identici indipendentemente dalla figura professionale di appartenenza.

- L'intermediazione assicurativa e il contratto di assicurazione
- I contratti ramo danni
- I contratti ramo vita
- Previdenza
- Fiscalità

### **Corso in aula – Secondo modulo – durata 2 gg.**

Il secondo modulo in aula verrà erogato solo successivamente alla fruizione del primo modulo e al completamento della formazione FAD prevista.

#### **CONTENUTI**

I contenuti sviluppati in aula nel secondo modulo sono riconducibili alla gamma prodotti offerta e sono quindi differenziati per segmento di mercato; sono comunque riconducibili a:

- caratteristiche dei prodotti assicurativi offerti al segmento di clientela di competenza (vita/danni)
- processi e logiche commerciali
- processi e procedure

## “Formazione di mantenimento ISVAP – anno 2012”

Si tratta di un'iniziativa formativa svolta in ottemperanza ai disposti del Regolamento Isvap n°5 del 16 ottobre 2006, focalizzata su:

- mantenimento e sviluppo delle competenze professionali in materia di intermediazione assicurativa;
- sviluppo delle abilità personali;
- soddisfazione dei bisogni dei clienti in Filiale;
- ottemperanza ai disposti ex-lege.

Più precisamente, il Progetto Formativo è articolato come segue:

- Attività formativa in aula virtuale – Materiali e attività formative da fruire tramite piattaforma di aula virtuale della durata di 3 giorni complessivi (22,5 ore);
- Interazione con docenti e tutor – Offerta di occasioni di interazione diretta con gli esperti di materia, disponibili tramite la piattaforma di aula virtuale, equivalenti a 7,5 ore settimanali;
- Corso in aula – della durata di 1 giorno. La giornata d'aula comprende la somministrazione del test finale per la certificazione del mantenimento delle competenze in materia di intermediazione assicurativa.

### OBIETTIVI GENERALI

Il piano formativo così come strutturato persegue gli obiettivi di:

- garantire la qualità e la continuità della formazione dei colleghi in materia di intermediazione assicurativa (così come richiesto dal Regolamento Isvap);
- diffondere l'utilizzo di modalità didattiche innovative, che uniscono efficacia didattica e fruibilità dei contenuti.

### RISULTATI ATTESI ALLA CONCLUSIONE DELL'INTERVENTO

I risultati attesi alla conclusione dell'intervento prevedono di:

- sviluppare la competenza dei colleghi in materia intermediazione assicurativa;
- rendere un servizio di qualità alla clientela, caratterizzato da correttezza e trasparenza nelle relazioni;
- ottemperare al Regolamento Isvap, con particolare riferimento al mantenimento della formazione.

### LOCALIZZAZIONE DELL'INTERVENTO E BACINI TERRITORIALI DI RIFERIMENTO

Le attività fruite tramite la piattaforma di aula virtuale (attività didattiche e interazione con docenti e tutor) sono svolte dai colleghi presso le proprie sedi di assegnazione.

Il corso in aula viene erogato in aule terminalizzate, presso le strutture aziendali distribuite sul territorio.

### DESTINATARI DELL'INIZIATIVA

13033 dipendenti INTESA SANPAOLO, suddivisi tra:

- Gestori Famiglie
- Gestori Personal
- Gestori Small Business
- Coordinatori Commerciali

- Esperti Bancassicurazione
- Esperti Casa
- Assistenti alla Clientela (se specificamente individuati)
- Direttori di Filiale
- Gestori Imprese
- Coordinatori
- Direttori di Filiale Imprese
- alcuni Responsabili e Specialisti di Area

### ARTICOLAZIONI DIDATTICHE

#### ■ Attività in aula virtuale – durata 22,5 ore

La fruizione delle attività in aula virtuale deve essere completa prima dell'accesso all'aula fisica.

#### CONTENUTI

Il dettaglio delle attività e il peso relativo nell'ambito della durata complessiva (22,5 ore) possono essere parzialmente differenziate in relazione alla figura professionale destinataria dell'intervento formativo. In linea generale vengono sviluppati – tra gli altri – i seguenti argomenti:

- Polizze vita;
- Previdenza;
- Polizze sanitarie;
- Polizze infortuni;
- Polizze CPI;
- Polizze RCA;
- Gestione del post vendita;
- Approfondimenti normativi (es. offerta fuori sede)

#### ■ Interazione con docenti e tutor – durata settimanale 7,5 ore

L'interazione con gli esperti di materia integra e completa la fruizione delle attività in piattaforma; viene quindi attivata nel momento del rilascio del corso e resta disponibile per tutti i partecipanti fino al termine dell'anno solare in corso.

Gli argomenti affrontati dal docente sono modulati sulle esigenze dei partecipanti; a titolo esemplificativo, il docente:

- risponderà alle domande poste dai colleghi;
- approfondirà gli argomenti che risultano poco compresi;
- approfondirà argomenti di particolare e diffuso interesse per i partecipanti;
- svilupperà argomenti non disponibili in fase di progettazione (es. eventuali nuove normative).

#### **Modulo finanziabile: Corso in aula – durata 1 g.**

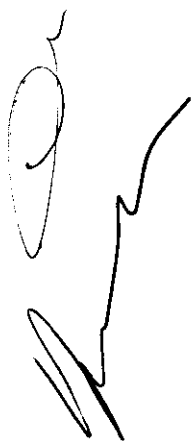
Il corso in aula verrà erogato dopo la completa fruizione di tutte le attività previste in piattaforma. Al termine della giornata di aula, verrà somministrato il test finale valido per la certificazione del mantenimento della competenze in materia di intermediazione assicurativa.

CONTENUTI

---

Le attività svolte in aula sono differenziate per figura professionale, ma sono sostanzialmente riconducibili a:

- novità in materia assicurativa (es. fiscalità, previdenza)
- caratteristiche dei principali prodotti assicurativi offerti al segmento di clientela di competenza (vita/tutela);
- processi e logiche commerciali.

A large, stylized handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long, sweeping tail.A smaller handwritten signature in black ink, appearing to be the letters 'Cu' with a small mark to the left.



---

## “Formazione di mantenimento ISVAP – anno 2012”

Si tratta di un’iniziativa formativa svolta in ottemperanza ai disposti del Regolamento Isvap n°5 del 16 ottobre 2006, focalizzata su:

- mantenimento e sviluppo delle competenze professionali in materia di intermediazione assicurativa;
- sviluppo delle abilità personali;
- soddisfazione dei bisogni dei clienti in Filiale;
- ottemperanza ai disposti ex-lege.

Più precisamente, il Progetto Formativo è articolato come segue:

- Attività formativa in aula virtuale – Materiali e attività formative da fruire tramite piattaforma di aula virtuale della durata di 3 giorni complessivi (22,5 ore);
- Interazione con docenti e tutor – Offerta di occasioni di interazione diretta con gli esperti di materia, disponibili tramite la piattaforma di aula virtuale, equivalenti a 7,5 ore settimanali;
- Corso in aula – della durata di 1 giorno. La giornata d’aula comprende la somministrazione del test finale per la certificazione del mantenimento delle competenze in materia di intermediazione assicurativa.

### **OBIETTIVI GENERALI**

Il piano formativo così come strutturato persegue gli obiettivi di:

- garantire la qualità e la continuità della formazione dei colleghi in materia di intermediazione assicurativa (così come richiesto dal Regolamento Isvap);
- diffondere l’utilizzo di modalità didattiche innovative, che uniscono efficacia didattica e fruibilità dei contenuti.

### **RISULTATI ATTESI ALLA CONCLUSIONE DELL’INTERVENTO**

I risultati attesi alla conclusione dell’intervento prevedono di:

- sviluppare la competenza dei colleghi in materia intermediazione assicurativa;
- rendere un servizio di qualità alla clientela, caratterizzato da correttezza e trasparenza nelle relazioni;
- ottemperare al Regolamento Isvap, con particolare riferimento al mantenimento della formazione.

### **LOCALIZZAZIONE DELL’INTERVENTO E BACINI TERRITORIALI DI RIFERIMENTO**

Le attività fruite tramite la piattaforma di aula virtuale (attività didattiche e interazione con docenti e tutor) sono svolte dai colleghi presso le proprie sedi di assegnazione.

Il corso in aula viene erogato in aule terminalizzate, presso le strutture aziendali distribuite sul territorio.

### **DESTINATARI DELL’INIZIATIVA**

88 dipendenti ISGS

## ARTICOLAZIONI DIDATTICHE

### ■ Attività in aula virtuale – durata 22,5 ore

La fruizione delle attività in aula virtuale deve essere completa prima dell'accesso all'aula fisica.

#### CONTENUTI

Il dettaglio delle attività e il peso relativo nell'ambito della durata complessiva (22,5 ore) possono essere parzialmente differenziate in relazione alla figura professionale destinataria dell'intervento formativo. In linea generale vengono sviluppati – tra gli altri – i seguenti argomenti:

- Polizze vita;
- Previdenza;
- Polizze sanitarie;
- Polizze infortuni;
- Polizze CPI;
- Polizze RCA;
- Gestione del post vendita;
- Approfondimenti normativi (es. offerta fuori sede)

### ■ Interazione con docenti e tutor – durata settimanale 7,5 ore

L'interazione con gli esperti di materia integra e completa la fruizione delle attività in piattaforma; viene quindi attivata nel momento del rilascio del corso e resta disponibile per tutti i partecipanti fino al termine dell'anno solare in corso.

Gli argomenti affrontati dal docente sono modulati sulle esigenze dei partecipanti; a titolo esemplificativo, il docente:

- risponderà alle domande poste dai colleghi;
- approfondirà gli argomenti che risultano poco compresi;
- approfondirà argomenti di particolare e diffuso interesse per i partecipanti;
- svilupperà argomenti non disponibili in fase di progettazione (es. eventuali nuove normative).

### **Modulo finanziabile: Corso in aula – durata 1 g.**

Il corso in aula verrà erogato dopo la completa fruizione di tutte le attività previste in piattaforma. Al termine della giornata di aula, verrà somministrato il test finale valido per la certificazione del mantenimento della competenze in materia di intermediazione assicurativa.

#### CONTENUTI

Le attività svolte in aula sono differenziate per figura professionale, ma sono sostanzialmente riconducibili a:

- novità in materia assicurativa (es. fiscalità, previdenza)
- caratteristiche dei principali prodotti assicurativi offerti al segmento di clientela di competenza (vita/ tutela);
- processi e logiche commerciali.

---

## “Creare valore nella relazione con le PMI attraverso l’approccio settoriale”

- Il Piano d’impresa 2011-2013, prevede tra l’altro, la riorganizzazione del modello di servizio per il «Segmento Imprese», al fine di meglio soddisfare le esigenze della clientela e valorizzare le persone di Filiale che rappresentano il capitale umano dell’azienda.
- Le principali linee guida del nuovo modello di distribuzione per la clientela Imprese (2,5 – 150,0 mln di fatturato) sono:
  - ✓ differenziazione dell’approccio al cliente attraverso una sotto-segmentazione della clientela Imprese in: Valore, Valore+, Crescita, definiti sul valore del profilo comportamentale, del valore attuale e potenziale
  - ✓ specializzazione del modello di distribuzione per segmento (es. Filiali Imprese dedicate ai clienti Crescita)
  - ✓ creazione di competenze settoriali con individuazione di sette settori economici «core» iniziando da Agribusiness, Turismo e costruzioni
  - ✓ sviluppo catalogo prodotti/servizi con linee dedicate ai settori prioritari.
- Emerge il bisogno di sostenere e accompagnare, le Figure Professionali inserite nella filiera del business per la clientela Imprese, attraverso un piano formativo strutturato per sviluppare e rafforzare le competenze in materia di analisi settoriale

### **OBIETTIVI GENERALI**

- Fornire al Gestore Imprese le conoscenze e le capacità professionali per valutare, anche prospetticamente, l’impresa e i suoi bisogni finanziari sia manifesti che latenti, utilizzando le tecniche di **analisi settoriale**.

### **IL PROGRAMMA**

- Due giornate

### **DESTINATARI DELL’INIZIATIVA**

- Il progetto formativo prevede il coinvolgimento delle seguenti Figure Professionali:
  - Direttori e Coordinatori Filiali Crescita
  - Gestori crescita
  - Responsabili Segmento Impresa
  - Specialisti crediti
  - Specialisti settoriali
  - Direttori Filiale Valore e Valore

414 per INTESA SANPAOLO

---

## ARTICOLAZIONI DIDATTICHE

### Modulo 1

**Modalità di erogazione:** Aula

**Durata in ORE:** 15

**EROGAZIONE:** Giugno – Dicembre 2012

#### Descrizione dei contenuti del modulo

- analizzare l'evoluzione del contesto all'interno del quale operano le imprese, individuando i principali driver di cambiamento e valutando la reattività dei diversi settori ad eventuali modificazioni in alcune variabili chiave
- leggere in profondità le caratteristiche e l'evoluzione di un settore attraverso le poste di bilancio
- valutare l'impatto prospettico di modificazioni dello scenario sui principali indicatori di bilancio
- costruire una valutazione dell'impresa e dei bisogni integrando le informazioni che emergono dal bilancio, con quelle relative al contesto settoriale in cui opera
- formulare una valutazione sulle prospettive delle imprese gestite, data l'evoluzione dell'ambiente economico



#### Descrizione dell'attività di monitoraggio e valutazione:

- Questionario di gradimento a chiusura dell'aula

---

## “Executive Program in Gestione del Risparmio”

L'Executive Program in Gestione del Risparmio, percorso formativo di specializzazione, è rivolto agli Specialisti di Risparmio, Investimento e Previdenza e ai 500 Gestori Personal, individuati sulla base di specifici criteri definiti dalla Direzione Marketing Privati e dalla Direzione del Personal, in condivisione con le singole Direzioni Regionali.

Il corso è articolato in 5 giornate d'aula consecutive e alcune attività on line pre e post aula erogate attraverso la piattaforma Aula+. Il superamento di un test finale di verifica delle conoscenze permetterà il conseguimento di una **certificazione** rilasciata da **SDA Bocconi**, che curerà la docenza di tutte le giornate formative e della formazione a distanza.

A conclusione del progetto formativo, con il superamento del test finale, viene rilasciata una certificazione finale.

### OBIETTIVI GENERALI

- Favorire la crescita professionale dei colleghi
- Incrementare le competenze tecniche per la gestione del risparmio
- Uniformare le competenze possedute dalla rete dei Gestori Personal

### IL PROGRAMMA

**Executive Program in Gestione del Risparmio si compone di 5 moduli:**

1. Scenario Macroeconomico e gli strumenti di investimento
2. La gestione finanziaria dei portafogli: l'analisi rischio-rendimento
3. La finanza comportamentale e l'analisi del profilo del cliente MiFID compliant
4. La normativa fiscale applicata agli strumenti di investimento e cenni sui temi successori
5. Le soft skills nella relazione con il cliente "esterno" (edizione per i Gestori Personal) e con il cliente "interno" (edizione per gli Specialisti RIP)

### DESTINATARI DELL'INIZIATIVA

328 dipendenti INTESA SANPAOLO

## ARTICOLAZIONI DIDATTICHE

### **Modulo 1: Lo scenario macroeconomico e gli strumenti di investimento**

**Modalità di erogazione:** modalità *Led* ("Aula+FAD")

**Durata in ORE:** 1 giornata d'aula (7 ore e 30 min) + attività on line (ore indefinite)

**EROGAZIONE:** a febbraio per gli Specialisti di Risparmio, Investimento e Previdenza; 24 edizioni da inizio marzo a fine giugno per i Gestori Personal

**PARTECIPANTI:** 46 Specialisti di Risparmio, Investimento e Previdenza e 282 Gestori Personal

**N. edizioni previste:** 6 edizioni pilota per gli Specialisti di Risparmio, Investimento e Previdenza; 24 edizioni per i Gestori Personal. 30 edizioni in tutto.

#### **Descrizione dei contenuti del modulo:**

- *L'analisi dello scenario macro-economico: aspetti metodologici*
- *Le relazioni tra variabili economiche e monetarie e loro impatto sui mercati finanziari*
- *Le aspettative dei mercati: i tassi di interesse e i tassi di cambio*
- *Le modalità di copertura dal rischio di cambio*
- *Le misure di rischio e di rendimento dei titoli obbligazionari*
- *La gestione di portafogli obbligazionari attraverso l'impiego dei concetti di duration e di convessità*
- *Le obbligazioni strutturate e subordinate*
- *La valutazione dei corporate bonds: il credit spread*

#### **Descrizione dell'attività di monitoraggio e valutazione:**

Sono previsti: test di self-assessment prima dell'aula per valutare l'omogeneità e il grado di conoscenza iniziale e test di gradimento del corso al termine della giornata d'aula per valutare l'efficacia didattica. Al termine dei 5 moduli è previsto un test d'apprendimento per conseguire la certificazione da parte di SDA Bocconi.

### **Modulo 2: La gestione finanziaria del portafoglio: l'analisi rischio-rendimento**

**Modalità di erogazione:** modalità *Led* ("Aula+FAD")

**Durata in ORE:** 1 giornata d'aula (7 ore e 30 min) + attività on line (ore indefinite)

**EROGAZIONE:** a febbraio per gli Specialisti di Risparmio, Investimento e Previdenza; 24 edizioni da inizio marzo a fine giugno per i Gestori Personal

**PARTECIPANTI:** 46 Specialisti di Risparmio, Investimento e Previdenza e 282 Gestori Personal

**N. edizioni previste:** 6 edizioni pilota per gli Specialisti di Risparmio, Investimento e Previdenza; 24 edizioni per i Gestori Personal. 30 edizioni in tutto.

#### **Descrizione dei contenuti del modulo:**

- *L'importanza dell'asset allocation*
- *Le determinanti del rischio e del rendimento di un portafoglio: perché non bastano gli input individuali*
- *La selezione delle asset class per l'asset allocation strategica*
- *Il processo di costruzione dei portafogli secondo l'approccio di Markowitz: input, ottimizzazione, output*
- *Il problema degli errori di stima: le sue conseguenze in termini di instabilità e irragionevolezza dei portafogli e le possibili modalità di gestione/minimizzazione*

- *Dall'asset allocation strategica alla selezione dei prodotti: l'analisi dello stile di investimento dei gestori*
- *I principali indicatori di risk-adjusted performance utilizzati nell'ambito del risparmio gestito: indice di Sharpe e information ratio*
- *L'affiancamento dell'investimento in commodity al portafoglio finanziario: soluzioni, opportunità e rischi*

**Descrizione dell'attività di monitoraggio e valutazione:**

Sono previsti: test di self-assessment prima dell'aula per valutare l'omogeneità e il grado di conoscenza iniziale e test di gradimento del corso al termine della giornata d'aula per valutare l'efficacia didattica. Al termine dei 5 moduli è previsto un test d'apprendimento per conseguire alla certificazione da parte di SDA Bocconi.

**Modulo 3: La finanza comportamentale e l'analisi del profilo del cliente MiFID compliant**

**Modalità di erogazione:** modalità *Led* ("Aula+FAD")

**Durata in ORE:** 1 giornata d'aula (7 ore e 30 min) + attività on line (ore indefinite)

**EROGAZIONE:** a febbraio per gli Specialisti di Risparmio, Investimento e Previdenza; 24 edizioni da inizio marzo a fine giugno per i Gestori Personal

**PARTECIPANTI:** 46 Specialisti di Risparmio, Investimento e Previdenza e 282 Gestori Personal

**N. edizioni previste:** 6 edizioni pilota per gli Specialisti di Risparmio, Investimento e Previdenza; 24 edizioni per i Gestori Personal. 30 edizioni in tutto.

**Descrizione dei contenuti del modulo:**

- *Finanza comportamentale: principi fondamentali*
- *Principali comportamenti che condizionano le scelte di investimento del cliente*
- *Analisi dei comportamenti per una corretta valutazione del profilo di rischio*
- *Dal profilo di rischio al portafoglio: integrazione delle valutazioni 'razionali' con i comportamenti adottati dalla clientela*
- *Irrazionalità e "crisi": impatti ed evoluzioni*
- *Aspetti previdenziali e comportamenti*
- *Il modello di consulenza MiFID per il risparmio: richiami sui concetti fondamentali*
- *Il questionario di profilatura e controllo di adeguatezza: case history Intesa Sanpaolo*

**Descrizione dell'attività di monitoraggio e valutazione:**

Sono previsti: test di self-assessment prima dell'aula per valutare l'omogeneità e il grado di conoscenza iniziale e test di gradimento del corso al termine della giornata d'aula per valutare l'efficacia didattica. Al termine dei 5 moduli è previsto un test d'apprendimento per conseguire alla certificazione da parte di SDA Bocconi.

**Modulo 4: La normativa fiscale applicata agli strumenti di investimento e cenni sui fami successori**

**Modalità di erogazione:** modalità *Led* ("Aula+FAD")

**Durata in ORE:** 1 giornata d'aula (7 ore e 30 min) + attività on line (ore indefinite)

**EROGAZIONE:** a febbraio per gli Specialisti di Risparmio, Investimento e Previdenza; 24 edizioni da inizio marzo a fine giugno per i Gestori Personal

**PARTECIPANTI:** 46 Specialisti di Risparmio, Investimento e Previdenza e 282 Gestori Personal

**N. edizioni previste:** 6 edizioni pilota per gli Specialisti di Risparmio, Investimento e Previdenza; 24 edizioni per i Gestori Personal. 30 edizioni in tutto.

**Descrizione dei contenuti del modulo:**

- *Il trattamento fiscale delle attività finanziarie: meccanismi di imposizione e impatto sulla valutazione di convenienza (soggetti passivi, tipologie di rendite finanziarie, aliquote di imposizione e regimi di tassazione)*

- *I regimi di tassazione delle rendite finanziarie: regime dichiarativo, di risparmio amministrato e di risparmio gestito*
- *Gli effetti della direttiva europea sul risparmio e gli investimenti all'estero e il quadro RW di Unico*
- *Il trattamento fiscale di azioni, obbligazioni derivati e valute La tassazione dei prodotti di risparmio gestito: i fondi di diritto italiano, i fondi di diritto estero, GPF e GPM*
- *La tassazione dei prodotti a "gestione passiva": ETF, ETC, ETN e Certificates*
- *La compensazione di utili e perdite nei diversi regimi*
- *L'imposta di bollo sugli strumenti finanziari: il caso "normale"; il caso dei depositi "scudati"*
- *Analisi delle problematiche successorie nel risparmio amministrato e gestito*
- *L'imposta sulle successioni e donazioni: aliquote, base imponibili e franchigie di esenzione*

**Descrizione dell'attività di monitoraggio e valutazione:**

Sono previsti: test di self-assessment prima dell'aula per valutare l'omogeneità e il grado di conoscenza iniziale e test di gradimento del corso al termine della giornata d'aula per valutare l'efficacia didattica. Al termine dei 5 moduli è previsto un test d'apprendimento per conseguire alla certificazione da parte di SDA Bocconi.

**Modulo 5: Le soft skills nella relazione con il cliente "esterno" – (edizione Gestori Personal) e con il cliente "interno" (Specialisti di Risparmio, Investimento e Previdenza)**

**Modalità di erogazione:** modalità *Led* ("Aula+FAD")

**Durata in ORE:** 1 giornata d'aula (7 ore e 30 min) + attività on line (ore indefinite)

**EROGAZIONE:** a febbraio per gli Specialisti di Risparmio, Investimento e Previdenza; 24 edizioni da inizio marzo a fine giugno per i Gestori Personal

**PARTECIPANTI:** 46 Specialisti di Risparmio, Investimento e Previdenza e 282 Gestori Personal

**N. edizioni previste:** 6 edizioni pilota per gli Specialisti di Risparmio, Investimento e Previdenza; 24 edizioni per i Gestori Personal. 30 edizioni in tutto.

**Descrizione dei contenuti del modulo:**

- *Le diverse dimensioni di ruolo presenti nella relazione con cliente: aspetti emotivi e razionali del rapporto.*
- *Presentazione e commenti e dei risultati del self assessment (pre-aula on line)*
- *La gestione del rapporto con il cliente nei momenti di: costruzione di un nuovo rapporto, superamento di situazioni critiche, comunicazione impopolare*
- *Guidare la relazione con il cliente attraverso l'ascolto*
- *L'influenza del proprio stile di relazione sui comportamenti del cliente*
- *Evoluzione del Modello di consulenza di Intesa Sanpaolo: Approccio a 360°, Nuovi Portafogli Consigliati, Contatto estensivo dei clienti in portafoglio, Approccio Integrato agli Investimenti.*

**Descrizione dell'attività di monitoraggio e valutazione:**

Sono previsti: test di self-assessment prima dell'aula per valutare l'omogeneità e il grado di conoscenza iniziale e test di gradimento del corso al termine della giornata d'aula per valutare l'efficacia didattica. Al termine dei 5 moduli è previsto un test d'apprendimento per conseguire alla certificazione da parte di SDA Bocconi.



---

## “Programma Eccellenza Operations”

Nel contesto del progetto di Trasformazione dei Poli di Back Office, il programma Eccellenza Operations si pone l'obiettivo di far evolvere il modello organizzativo su logiche che comporteranno la trasformazione dei Poli da "fabbrica transazionale" a centro di competenza e di consulenza pienamente responsabilizzato sulla filiera dell'erogazione del servizio al cliente. In una trasformazione così delicata è importante condividere logiche e caratteristiche del nuovo modello e coinvolgere le risorse a tutti i livelli. In questo ambito è' prevista una formazione specifica per le risorse operative di ISGS (DOR) che si aggiunge a quella prevista per i responsabili di lavorazione e coordinatori.

### OBIETTIVI GENERALI


- Condividere con le risorse operative di DOR le motivazioni e gli obiettivi del cambiamento
- Facilitare la comprensione delle caratteristiche del progetto di trasformazione
- Fornire un supporto al cambiamento

### IL PROGRAMMA

Incontri della durata di 1 gg in cui saranno evidenziate le logiche e caratteristiche del progetto e le riflessioni sul cambiamento e sui comportamenti funzionali

### DESTINATARI DELL'INIZIATIVA

1950 dipendenti ISGS:



---

## ARTICOLAZIONI DIDATTICHE

### Modulo 1

**Modalità di erogazione:** Aula

**Durata in ORE:** 7 h

**EROGAZIONE:** da maggio 2012

**PARTECIPANTI:** risorse operative di DOR

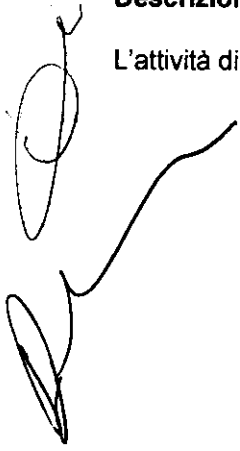
**Docenza:** interna (2 h) ed esterna (5 h)

#### Descrizione dei contenuti del modulo

- Motivazioni e obiettivi del cambiamento
- Il nuovo modello: la logica dei centri di eccellenza
- Caratteristiche del programma di trasformazione: le leve di intervento
- Le capacità necessarie per affrontare le sfide del cambiamento
- La centralità della "padronanza di sé"
- La capacità di destrutturare schemi mentali, abitudini e soluzioni pre -impostate per intervenire sulla realtà e rispondere alle nuove esigenze

#### Descrizione dell'attività di monitoraggio e valutazione:

L'attività di monitoraggio e valutazione sarà effettuata attraverso i questionari di gradimento.



---

## "IT Academy"

In un contesto nel quale il cambiamento è accelerato e la necessità di gestione della complessità sempre più presente, lo sviluppo di uno spirito imprenditivo e imprenditoriale hanno grande impatto strategico sull'efficacia dei ruoli manageriali.

L'IT Academy approfondisce competenze tecniche e manageriali legate ai vari ruoli professionali della Direzione Sistemi Informativi della Banca. L'obiettivo generale è la diffusione di una cultura manageriale che favorisca innovazione, semplificazione, partecipazione, benessere in azienda.

L'IT Academy è un programma di formazione incrementale composto da una serie di moduli selezionati che lavorano sullo sviluppo sia delle competenze manageriali che delle competenze tecniche.

Si parte dalle competenze tecniche per arrivare a quelle manageriali in una popolazione complessa, per promuovere il passaggio da una cultura specialista a una generalista, da una leadership direttiva a una partecipativa, da un cambiamento formale ad uno più sostanziale, da una visione a breve termine ad una a lungo termine.

### OBIETTIVI GENERALI

- Aumentare le competenze tecniche e manageriali della popolazione IT della Banca
- Diffondere cultura manageriale
- Promuovere un cambiamento di leadership più partecipativa che direttiva

### IL PROGRAMMA

Il programma è costituito da 10 moduli:

- Modulo 1: Teamworking e teambuilding
- Modulo 2: La presentazione efficace
- Modulo 3: IT consulting: approccio e metodologia
- Modulo 4: Service delivery management e CRM
- Modulo 5: IT project and risk management
- Modulo 6: Change management
- Modulo 7: Leadership e people management
- Modulo 8: Strategia IT
- Modulo 9: Governance dell'IT
- Modulo 10: Presentazione tesina

### DESTINATARI DELL'INIZIATIVA

58 dipendenti di ISGS

---

## ARTICOLAZIONI DIDATTICHE

### **Modulo 1: Teamworking e teambuilding**

Modalità di erogazione: aula

Durata in ORE: 15

EROGAZIONE: dal mese di febbraio 2012 al mese di novembre 2012

PARTECIPANTI: 58

N. edizioni previste: 6

Descrizione dei contenuti del modulo

- Team working e team building: focus sulle tecniche "hard" e "soft" per l'analisi e la valutazione della diversità nella composizione dei team.
- Dinamiche di gruppo: comprensione e gestione delle principali dinamiche all'interno di un gruppo

Descrizione dell'attività di monitoraggio e valutazione:  
Test di gradimento e presentazione finale di una tesina

### **Modulo 2: La presentazione efficace**

Modalità di erogazione: aula

Durata in ORE: 22.5

EROGAZIONE: dal mese di febbraio 2012 al mese di dicembre 2012

PARTECIPANTI: 58

N. edizioni previste: 6

Descrizione dei contenuti del modulo

- La focalizzazione degli obiettivi della presentazione in funzione di una chiara visione dei risultati attesi
- Le strutture narrative di supporto alla presentazione, adatte a contesto, partecipanti e obiettivi
- Esercitazioni alla pratica dell'arte oratoria

Descrizione dell'attività di monitoraggio e valutazione:  
Test di gradimento e presentazione finale di una tesina

### **Modulo 3: IT consulting: approccio e metodologia**

Modalità di erogazione: aula

Durata in ORE: 15

EROGAZIONE: dal mese di marzo 2012 al mese di gennaio 2013

PARTECIPANTI: 58

N. edizioni previste: 6

Descrizione dei contenuti del modulo

- Come analizzare e sintetizzare un problema, individuare e agire una soluzione (problem solving e decision

- 
- making: introduzione e panoramica dell'approccio)
- Come lavorare in modalità multi-tasking: suggerimenti e linee guida per organizzare, secondo priorità, attività e task

Descrizione dell'attività di monitoraggio e valutazione:  
Test di gradimento e presentazione finale di una tesina

#### **Modulo 4: Service delivery management e CRM**

Modalità di erogazione: aula

Durata in ORE: 7,5

EROGAZIONE: dal mese di aprile 2012 al mese di febbraio 2013

PARTECIPANTI: 58

N. edizioni previste: 6

Descrizione dei contenuti del modulo

- Come Fondamenti di marketing per risorse IT
- Gestire il cliente: prospettiva interna ed esterna
- CRM e Service Delivery Management: focus sulle modalità per contribuire all'ottimizzazione della relazione con il cliente interno ed esterno

Descrizione dell'attività di monitoraggio e valutazione:  
Test di gradimento e presentazione finale di una tesina

#### **Modulo 5: IT project and risk management**

Modalità di erogazione: aula

Durata in ORE: 15

EROGAZIONE: dal mese di maggio 2012 al mese di marzo 2013

PARTECIPANTI: 58

N. edizioni previste: 6

Descrizione dei contenuti del modulo

- Project e risk management nei progetti IT (focus su: identificazione, pianificazione, analisi qualitativa e quantitativa del rischio, monitoraggio e controllo)
- Pianificazione e identificazione del Risk management: analisi qualitativa e quantitativa dei rischi

Descrizione dell'attività di monitoraggio e valutazione:  
Test di gradimento e presentazione finale di una tesina

#### **Modulo 6: Change management**

Modalità di erogazione: aula

Durata in ORE: 15

EROGAZIONE: dal mese di giugno 2012 al mese di aprile 2013

PARTECIPANTI: 58

---

N. edizioni previste: 6

Descrizione dei contenuti del modulo

- Ruolo dei comportamenti in un programma di cambiamento: comportamenti individuali e organizzativi
- Processi di diffusione del cambiamento e analisi delle principali tecniche di stabilizzazione
- Qualità dell'informazione e condivisione della conoscenza

Descrizione dell'attività di monitoraggio e valutazione:  
Test di gradimento e presentazione finale di una tesina

### **Modulo 7: Leadership e people management**

Modalità di erogazione: aula

Durata in ORE: 7,5

EROGAZIONE: dal mese di settembre 2012 al mese di maggio 2013

PARTECIPANTI: 58

N. edizioni previste: 6

Descrizione dei contenuti del modulo

- Leadership per risorse IT: quale ruolo riveste la leadership nelle organizzazioni "IT based"? (focus su: stili di leadership ed empowerment)
- Influenza sociale, comunicazione e "selling ideas"
- Identificazione, commitment e fiducia, potere e negoziazione

Descrizione dell'attività di monitoraggio e valutazione:  
Test di gradimento e presentazione finale di una tesina

### **Modulo 8: Strategia IT**

Modalità di erogazione: aula

Durata in ORE: 11,5

EROGAZIONE: dal mese di ottobre 2012 al mese di giugno 2013

PARTECIPANTI: 58

N. edizioni previste: 6

Descrizione dei contenuti del modulo

- IT come vantaggio competitivo
- Tecniche e modelli di valutazione dell'impatto dell'IT sul business
- Pianificazione strategica dell'IT e relative metodologie
- Agilità dell'IT e **allineamento** tra IT e funzioni di business

Descrizione dell'attività di monitoraggio e valutazione:  
Test di gradimento e presentazione finale di una tesina

### **Modulo 9: Governance dell'IT**

Modalità di erogazione: aula

Durata in ORE: 7,5

---

EROGAZIONE: dal mese di novembre 2012 al mese di luglio 2013

PARTECIPANTI: 58

N. edizioni previste: 6

Descrizione dei contenuti del modulo

- Governance dell'IT: introduzione ed analisi dei principali modelli di riferimento
- Governance dell'IT e governance dell'organizzazione: introduzione e analisi dei principali modelli di riferimento
- Strumenti di valutazione della governance dell'IT

Descrizione dell'attività di monitoraggio e valutazione:  
Test di gradimento e presentazione finale di una tesina

#### **Modulo 10: Presentazione tesina**

Modalità di erogazione: aula

Durata in ORE: 3,5

EROGAZIONE: dal mese di dicembre 2012 al mese di ottobre 2013

PARTECIPANTI: 58

N. edizioni previste: 6

Descrizione dei contenuti del modulo

Presentazione e discussione della tesina realizzata

Descrizione dell'attività di monitoraggio e valutazione:

la tesina predisposta dai partecipanti costituisce il test di apprendimento dell'intero percorso formativo

# “Assistenti alla clientela maggiormente dedicati alla gestione del portafoglio in pool”

## OBIETTIVI GENERALI

Per accompagnare le novità introdotte nel ruolo dell'Assistente alla Clientela, abbiamo predisposto un percorso formativo che ha i seguenti obiettivi:

- condividere l'evoluzione del modello di servizio, con particolare riferimento all'attività degli Assistenti alla Clientela
- motivare e guidare al cambiamento
- fornire le competenze necessarie per un approccio commerciale più proattivo
- consolidare ed integrare le conoscenze su prodotti, servizi e strumenti a disposizione dell'Assistente alla Clientela

e i seguenti contenuti:

- le novità del modello organizzativo e l'evoluzione del ruolo di Assistente Commerciale alla Clientela
- vivere il cambiamento, il nuovo approccio commerciale, tecniche di negoziazione e ascolto, gli strumenti per una efficace gestione della relazione con il cliente
- i prodotti e gli strumenti a disposizione dell'Assistente alla Clientela
- formazione abilitante ISVAP

## IL PROGRAMMA

### **CORSI PRE AULA**

- La negoziazione (CME00040)
- Il colloquio di vendita (SCE00010)
- La telefonata commerciale (SCE00020)
- Link su piattaforma Fiducia AC (argomenti relazionali)
- Il legale racconta (cortometraggi)
- Influenzare creando consenso (CME00130)
- La relazione tra colleghi (CME00110)
- L'assertività (CME00010)
- La telefonata commerciale (Educast)
  
- Offerta Modulare (SCEP0010-20-30-40-50)
- Prestito Moneta (SEE00150)
- Tutela: Abitazione&famiglia (formazione TV)
- Procedura Gestione Carte (SEE00060)
- Link su piattaforma Fiducia AC (argomenti tecnici Noverca, avvisi di sportello...)
- Formazione ISVAP (parte on line)

### **Aula**

- I nuovi servizi allo sportello (1 gg)
  
- Proattività commerciale (2gg)

### **CORSI POST AULA**

- Comunicazione interpersonale (CMEP0020-70)
- Il comportamento Assertivo (FT032A - web tv)
- La gestione del tempo (CME00040)
  
- Le parole della finanza web tv (selezione)
- Come leggere il sole 24 ore web tv (selezione)
- Credito al Consumo – formazione obbligatoria (CREM01030)

### **GLOSSARIO**

**AFFIANCAMENTO  
STRUTTURATO IN FILIALE**

## DESTINATARI DELL'INIZIATIVA

729 dipendenti Intesa Sanpaolo



---

## ARTICOLAZIONI DIDATTICHE

### **Modulo 1 - FAD**

**Modalità di erogazione:** FAD pre-aula

**Durata in ORE:** 16 h circa

**Partecipanti:** 729

**N° edizioni previste:** fad

**EROGAZIONE:** da gennaio a marzo 2012

#### **Descrizione dei contenuti del modulo**

- La negoziazione (CME00040) – 4 ore
- Il colloqui di vendita (SCE00010) – 3.30 ore
- La telefonata commerciale (SCE00020) – 2.30 ore
- Influenzare creando consenso (CME00130) – 30 min.
- La relazione tra colleghi (CME00110) – 30 min.
- L'assertività (CME00010) – 2 ore
- Offerta Modulare (SCEP0010-20-30-40-50) – 25 min.
- Prestito Moneta (SEE00150) – 30 min.
- Procedura Gestione Carte (SEE00060) – 2 ore e 15 min.

**Descrizione dell'attività di monitoraggio e valutazione:**  
questionari apprendimento in uscita

### **Modulo 2 I NUOVI SERVIZI ALLO SPORTELLO**

**Modalità di erogazione:** AULA

**Durata in ORE:** 9.30 h

**EROGAZIONE:** da gennaio a febbraio 2012

**Partecipanti:** 729

**N. edizioni previste:** 90

#### **Descrizione dei contenuti del modulo:**

##### Obiettivi

- Sviluppare le competenze tecniche e commerciali per rispondere alle esigenze di banking del cliente
- Presentare l'evoluzione del modello di Servizio

##### Contenuti

- Le caratteristiche della clientela famiglie: stili di approccio
- Le logiche e le strategie della proposta commerciale per la clientela di riferimento
- Prestiti personali (credito Moneta, cessione del V dello stipendio, prestito ecologico. ...)
- Investimenti (deposito amministrato, PAC, ...)

**Docenza:** interna

**Descrizione dell'attività di monitoraggio e valutazione:**  
questionari di gradimento e di apprendimento

---

### **Modulo 3 APPROCCIO COMMERCIALE**

**Modalità di erogazione:** AULA

**Durata in ORE:** 13.00 h

**EROGAZIONE:** da gennaio a febbraio 2012

**Partecipanti:** 729

**N. edizioni previste:** 90

**Descrizione dei contenuti del modulo:**

obiettivi

- Approcciare il cambiamento come opportunità
- Sviluppare le capacità relazionali per un'efficace gestione del cliente
- Potenziare le abilità comunicative utili per consolidare rapporti di fiducia con il cliente

Contenuti

- Gli stili e gli approcci proattivi per un'efficace gestione della trattativa con il cliente
- Le modalità per creare con il cliente una relazione di: fiducia, interesse e sintonia
- La gestione del colloquio: tecniche di comunicazione per un'adeguata analisi dei bisogni del cliente
- La gestione della telefonata commerciale

**Docenza:** esterna

**Descrizione dell'attività di monitoraggio e valutazione:**

questionari di gradimento e di apprendimento in uscita

### **Modulo 4 - FAD**

**Modalità di erogazione:** FAD post-aula

**Durata in ORE:** 5 h circa

**EROGAZIONE:** da gennaio a marzo 2012

**Partecipanti:** 729

**N° edizioni previste:** fad

**Descrizione dei contenuti del modulo:**

- Comunicazione interpersonale (CMEP0020-70) – 15 min.
- La gestione del tempo (CME00040) – 4 ore
- Credito al Consumo – formazione obbligatoria (CRE01030) – 40 min.

**Descrizione dell'attività di monitoraggio e valutazione:**

questionari di gradimento e di apprendimento in uscita