

Risorse Umane e Organizzazione
Relazioni Industriali

Alle Segreterie Nazionali delle OO.SS.

SLC-CGIL

SLP-CISL

UIL poste

FAILP-CISAL

CONFSAL-COM.NI

UGL-COM.NI

Roma, 03 febbraio 2010

Oggetto: Incentivazione Imprese - I periodo.

Con riferimento all'oggetto, Vi inviamo il documento che illustra le modalità e condizioni operative del Sistema di Incentivazione relativo al Segmento Imprese (AT e UPI) per il periodo febbraio/aprile 2010.

Ovviamente, qualora ritenuto opportuno, potremo approfondire la tematica in occasione dei prossimi incontri.

Cordiali saluti

Paolo Faieta
Il Responsabile
(*originale firmato*)

INCENTIVAZIONE IMPRESE

**MODALITÀ E
CONDIZIONI OPERATIVE**



Come indicato nel **Codice Etico di Poste Italiane**,
i rapporti ed i comportamenti, a tutti i livelli aziendali, devono
essere improntati sui principi di **onestà, integrità, correttezza, imparzialità,**
riservatezza, diligenza, lealtà, rispetto reciproco.



Gli obiettivi di business
vanno conseguiti
SEMPRE e COMUNQUE
mantenendo un
COMPORTAMENTO ETICO
nei confronti del cliente, dei
colleghi e dell'azienda.



Il processo di vendita è un processo delicato soprattutto quando vendiamo prodotti finanziari

ETICA DI VENDITA

- **Dare informazioni e spiegazioni esaurienti;**
- **Illustrare adeguatamente il profilo di rischio dei prodotti proposti**

**PORRE SEMPRE AL CENTRO DELL'ATTENZIONE
LA SODDISFAZIONE E LA FIDELIZZAZIONE
DEL CLIENTE**



Il processo di vendita è un processo delicato
anche quando vendiamo prodotti fisici ...



**... e per quanto gli obiettivi di PosteShop possano essere sfidanti,
il loro raggiungimento deve sempre essere coerente
con i principi che rispettino le esigenze e
la propensione all'acquisto del cliente**



→ FIGURE PROFESSIONALI UP IMPRESE

- RESPONSABILE UP IMPRESE
- VENDITORE P.A.L.*
- VENDITORE IMPRESE*
- SPECIALISTA SETTORE MERCEOLOGICO
- OPERATORE SPORTELLO POSTE BUSINESS

*solo ove previsto



→ LIVELLO MINIMO VALORIZZAZIONE CREDITI PER PRODOTTO

❑ A CIASCUNA FIGURA PROFESSIONALE E' COLLEGATO UN SET PRODOTTI SPECIFICO

❑ LA PERCENTUALE MINIMA DI RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVO PER LA VALORIZZAZIONE DEI CREDITI NEL PERIODO E' PARI AL 90% PER TUTTI I PRODOTTI. E' PREVISTO UN TETTO MASSIMO PARI A 150 CREDITI PER TUTTI I PRODOTTI DEL SET.

❑ PER RESPONSABILI UP IMPRESE* ED OPERATORI SPORTELLI POSTE BUSINESS* CI SI RIFERISCE PER CIASCUN PRODOTTO ALL'OBIETTIVO TOTALE DELL'UP (COMPRENDE ANCHE CLIENTI ALTO SPENDENTI NON ASSEGNATI AI VENDITORI) ; PER I VENDITORI P.A.L.* E VENDITORI IMPRESE* CI SI RIFERISCE ALL' OBIETTIVO TOTALE DEI CLIENTI IN PORTAFOGLIO ASSEGNATO A CIASCUN VENDITORE. PER GLI SPECIALISTI SETTORE MERCEOLOGICO* CI SI RIFERISCE PER CIASCUN PRODOTTO ALL' OBIETTIVO TOTALE DELL'UP AL NETTO DEI PORTAFOGLI P.A.L. E IMPRESE ASSEGNATI E NON ASSEGNATI AI VENDITORI P.A.L. E VENDITORI IMPRESE

❑ PER CIASCUNA FIGURA ECCETTO L'OPERATORE SPORTELLI POSTE BUSINESS VIENE CONCESSA LA FACOLTA' DI "BUCARE" DUE PRODOTTI PER CIASCUNO DEI QUALI NON E' POSSIBILE SCENDERE COMUNQUE AL DI SOTTO DELL' 80% DELL' OBIETTIVO

ES. SE SU UN PRODOTTO BUCATO SI REALIZZA L'80% DELL' OBIETTIVO E SULL'ALTRO IL 79% DELL' OBIETTIVO NON SI ACCEDE AL SISTEMA DI INCENTIVAZIONE

❑ SOGLIA RESPONSABILI UP IMPRESE 1180

❑ I RESPONSABILI UP IMPRESE CHE ACCEDONO AL SISTEMA IN COERENZA CON I MECCANISMI DI INCENTIVAZIONE, MATURANO UN SUPERBONUS AL SUPERAMENTO DEL 100% DELL'OBIETTIVO SU ALMENO 6 PRODOTTI DEL SET

❑ INOLTRE E' PREVISTO UN SUPERBONUS ANCHE PER I VENDITORI P.A.L. E VENDITORI IMPRESE E GLI SPECIALISTI SETTORE MERCEOLOGICO SE VENGONO REALIZZATE LE CONDIZIONI DI ACCESSO PREVISTE PER IL RESPONSABILE UP IMPRESE

*PER CIASCUNA FIGURA VALE LA LOGICA DELL'ACCETTAZIONE PRESSO L'UFFICIO IN CUI IL CLIENTE E' RADICATO



set prodotti	Indicatore	Livelli minimi di valorizzazione crediti	Livelli massimi di valorizzazione crediti
Comunicazione Commerciale *	ricavi	90%	150%
Raccomandata + Raccomandata 1	ricavi	90%	150%
Postaonline	ricavi	90%	150%
Servizi Integrati**	ricavi	90%	150%
Postaeasy ***	ricavi	90%	150%
Conto correnti netti**** (In Proprio - Impresa)	numero	90%	150%
Commissioni di incasso**	ricavi	90%	150%
Spedizioni New *****	ricavi	90%	150%
Paccocelere Impresa	ricavi	90%	150%
DM Postel + Stampa e mailing	ricavi	90%	150%
Sim PosteMobile*****	numero	90%	150%
Prodotti a catalogo + vendita stampati	ricavi	90%	150%

*Comprende Postatarget, Mass mail internazionale, Posta non indirizzata

**Si conteggiano i consuntivi al 31 maggio

***Comprende posta easy business+affrancatura e prelaborazione ex offerta innovativa

****Netti=Stock finale - stock iniziale

***** Corriere espresso nazionale e internazionale

***** Offerta per partite I.V.A.,clientela imprese e P.A.L.



	INDICATORE	RESPONSABILE UP IMPRESE	VENDITORE P.A.L.	VENDITORE IMPRESE	SPECIALISTA SETTORE MERCEOLOGICO	OPERATORE SPORTELLO POSTE BUSINESS
PRODOTTI		12	7	8	10	6
Comunicazione Commerciale *	ricavi	X	X	X	X	X
Raccomandata + Raccomandata 1	ricavi	X	X	X	X	X
Postaonline	ricavi	X		X	X	
Servizi Integrati^{***}	ricavi	X	X			
Postaeasy^{***}	ricavi	X			X	
Conto correnti netti^{****} (In Proprio - Impresa)	numero	X		X	X	X
Commissioni di incasso^{***}	ricavi	X	X	X		
Spedizioni New^{*****}	ricavi	X			X	X
Paccocelere Impresa	ricavi	X	X	X	X	
DM Postel + Stampa e mailing	ricavi	X	X	X	X	
Sim PosteMobile^{*****}	numero	X	X	X	X	X
Prodotti a catalogo + vendita stampati	ricavi	X			X	X

*Comprende Postatarget, Mass mail internazionale, Posta non indirizzata

**Si conteggiano i consuntivi al 31 maggio

***Comprende posta easy business+affrancatura e prelaborazione ex offerta innovativa

****Netti=Stock finale - stock iniziale

***** Corriere espresso nazionale e internazionale

***** Offerta per partite I.V.A.,clientela imprese e P.A.L.

Nota: Se l'UP Imprese non risulta abilitato ad uno o più di tali prodotti, la soglia di accesso si intende diminuita di 100 crediti per ogni prodotto non previsto



→ **SOGLIA DI ACCESSO PER FIGURA PROFESSIONALE**

Figura Professionale	soglia di accesso
RESPONSABILE UP IMPRESE	1180
VENDITORE P.A.L.	680
VENDITORE IMPRESE	780
SPECIALISTA SETTORE MERCEOLOGICO	980
OPERATORE SPORTELLO POSTE BUSINESS	600



➤ **Verifica dei livelli di conformità e valorizzazione esiti attività di audit**

Per i Responsabili up imprese che accederanno al sistema in coerenza con il meccanismo di incentivazione, verranno valorizzati gli **ESITI *** delle **ATTIVITÀ DI AUDIT** chiusi

A) EXTRA BONUS** al Responsabile up imprese in caso di:

- **Audit di “compliance” con grading positivo**

B) NON EROGAZIONE DEL BONUS** al Responsabile up imprese in caso di:

- **Audit di “compliance” con grading “insufficiente” e “non adeguato”**
- **Follow up con grading “insufficiente” e “non adeguato”**

* Come noto l'audit si conclude con una valutazione complessiva articolata su 5 livelli: 1. Positivo 2. Positivo, con l'evidenza di alcune aree di miglioramento 3. Adeguato, con l'evidenza di alcune aree ritenute critiche 4. Non adeguato, soggetto a significativi miglioramenti 5. Insufficiente, sulla base della significatività delle problematiche riscontrate.

** L'extrabonus può essere corrisposto una sola volta nell'anno per ogni Audit. Analogamente, l'esclusione dall'erogazione del bonus può avvenire una sola volta nel corso dell'anno per ogni Audit o Follow up



→ FIGURE AREA

- RESPONSABILI PREVENDITA
- REFERENTI PREVENDITA
- RESPONSABILI POSTVENDITA
- REFERENTI ANALISI E PORTAFOGLIAZIONE CLIENTI
- RESPONSABILI VENDITORI P.A.L.
- RESPONSABILI VENDITORI IMPRESE
- REFERENTI SETTORI MERCEOLOGICI



→ LIVELLO MINIMO VALORIZZAZIONE CREDITI PER PRODOTTO

❑ A CIASCUNA FIGURA PROFESSIONALE E' COLLEGATO UN SET PRODOTTI SPECIFICO

❑ LA PERCENTUALE MINIMA DI RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVO RICAVI PER LA VALORIZZAZIONE DEI CREDITI NEL PERIODO E' PARI AL 90% PER TUTTI I PRODOTTI. E' PREVISTO UN TETTO MASSIMO PARI A 150 CREDITI PER TUTTI I PRODOTTI DEL SET

❑ PER RESPONSABILI PREVENDITA*, REFERENTI PREVENDITA*, RESPONSABILI POSTVENDITA*, E REFERENTI ANALISI E PORTAFOGLIAZIONE CLIENTI* CI SI RIFERISCE PER CIASCUN PRODOTTO ALL' OBIETTIVO TOTALE DELL'AREA; PER I RESPONSABILI P.A.L.* E RESPONSABILI IMPRESE* CI SI RIFERISCE ALL' OBIETTIVO TOTALE DEI CLIENTI IN PORTAFOGLIO DATO DALLA SOMMA DEI PORTAFOGLI P.A.L. E IMPRESE ASSEGNATI E NON AI VENDITORI P.A.L. E VENDITORI IMPRESE

❑ . PER I REFERENTI SETTORI MERCEOLOGICI* CI SI RIFERISCE PER CIASCUN PRODOTTO ALL' OBIETTIVO TOTALE DELL'AREA TERRITORIALE AL NETTO DELLA SOMMA DEI PORTAFOGLI P.A.L. E IMPRESE ASSEGNATI E NON AI VENDITORI P.A.L. E VENDITORI IMPRESE

❑ PER CIASCUNA FIGURA VIENE CONCESSA LA FACOLTA' DI "BUCARE" UN PRODOTTO PER IL QUALE NON E' POSSIBILE SCENDERE COMUNQUE AL DI SOTTO DEL 80% DEL OBIETTIVO

ES. SE PER UN PRODOTTO SI REALIZZA IL 79% DEL OBIETTIVO NON SI ACCEDE AL SISTEMA DI INCENTIVAZIONE

*PER CIASCUNA FIGURA VALE LA LOGICA DELL'ACCETTAZIONE AI FINI DEI CONSUNTIVI



SISTEMA BASE IMPRESE I PERIODO 2010 (1 FEBBRAIO -30 APRILE): SET PRODOTTI13

FIGURE AT

	INDICATORE	RESPONSABILI PREVENDITA	REFERENTI PREVENDITA	RESPONSABILI POSTVENDITA	REFERENTI ANALISI E PORTAFOGLIAZIONE CLIENTI	RESPONSABILI P.A.L.	RESPONSABILI IMPRESE	REFERENTI SETTORI MERCEOLOGICI
PRODOTTI		12	12	12	12	7	8	10
Comunicazione Commerciale *	ricavi	X	X	X	X	X	X	X
Raccomandata + Raccomandata 1	ricavi	X	X	X	X	X	X	X
Postaonline	ricavi	X	X	X	X		X	X
Servizi Integrati**	ricavi	X	X	X	X	X		
Postaeasy***	ricavi	X	X	X	X			X
Conto correnti netti**** (In Proprio - Impresa)	numero	X	X	X	X		X	X
Commissioni di incasso**	ricavi	X	X	X	X	X	X	
Spedizioni New*****	ricavi	X	X	X	X			X
Paccelere Impresa	ricavi	X	X	X	X	X	X	X
DM Postel + Stampa e mailing	ricavi	X	X	X	X	X	X	X
Sim PosteMobile*****	numero	X	X	X	X	X	X	X
Prodotti a catalogo + vendita stampati	ricavi	X	X	X	X			X

*Comprende Postatarget, Mass mail internazionale, Posta non indirizzata

**Si conteggiano i consuntivi al 31 maggio

***Comprende posta easy business+affrancatura e prelavorazione ex offerta innovativa

****Netti=Stock finale - stock iniziale

***** Corriere espresso nazionale e internazionale

***** Offerta per partite I.V.A., clientela imprese e P.A.L.



→ **SOGLIA DI ACCESSO PER FIGURA PROFESSIONALE**

Figura Professionale	soglia di accesso
RESPONSABILI PREVENDITA	1180
REFERENTI PREVENDITA	1180
RESPONSABILI POSTVENDITA	1180
REFERENTI ANALISI E PORTAFOGLIAZIONE CLIENTI	1180
RESPONSABILI VENDITORI P.A.L.	680
RESPONSABILI VENDITORI IMPRESE	780
REFERENTI SETTORI MERCEOLOGICI	980



SISTEMA BASE IMPRESE

I PERIODO 2010

(1 FEBBRAIO-30 APRILE)

REGOLE ACCESSORIE



L'iniziativa commerciale 'Sistema di Incentivazione Imprese I Periodo' articolata secondo le modalità e condizioni operative previste, coinvolge esclusivamente le seguenti figure professionali:

Figura professionale 2010	
AT	Responsabile Pre Vendita
AT	Referente Pre Vendita
AT	Responsabile Post Vendita
AT	Referente Analisi e Portafogliazione Clienti
AT	Responsabile Venditori PAL
AT	Responsabile Venditori Imprese
AT	Referente Settore Merceologico
UP	Responsabile Ufficio Postale Imprese
UP	Venditore Imprese
UP	Venditore PAL
UP	Specialista settore Merceologico
UP	OSP PTB



- 1) Partecipa alla iniziativa commerciali '**Sistema di Incentivazione Imprese I Periodo**' il personale con rapporto di lavoro a **tempo indeterminato** e applicato, nell'ambito dell'unità di appartenenza, sui ruoli coinvolti nel presente sistema di incentivazione;
- 2) Il **tempo minimo di applicazione**, nell'ambito dell'unità di appartenenza, necessario per la maturazione del bonus è pari alla **metà del periodo di riferimento**;
- 3) Gli Operatori di Sportello Postebusiness degli UP Imprese e degli UP con area Imprese che potranno accedere ai bonus previsti per le iniziative commerciali UP iniziativa commerciale '**Sistema di Incentivazione Imprese I Periodo**' saranno individuati esclusivamente in base all'effettiva e prevalente applicazione in attività di sportelleria. In particolare saranno considerati solo coloro ai quali è stata pagata, nel periodo di riferimento, **l'indennità di cassa per un periodo superiore al 50% dei gg. di presenza nell'UP premiato**
I giorni di ferie eventualmente fruiti nel periodo saranno considerati gg. di effettiva applicazione allo sportello.



- 4) Ai fini della determinazione del bonus individuale i **giorni di ferie** vengono considerati come giornate di effettivo servizio.
- 5) Fermo restando i tempi minimi di applicazione nell'ambito dell'unità di appartenenza:
- l'**importo del bonus** da riconoscere è determinato in base al periodo di presenza/permanenza nella figura professionale incentivata;
 - in caso di **cambiamento di figura professionale** l'importo del bonus è determinato pro-quota in base ai periodi di presenza/permanenza nelle singole figure oggetto di incentivazione;
 - in caso di **trasferimento** l'importo del bonus è determinato pro-quota in base al periodo di presenza/permanenza nelle singole unità organizzative.
- 6) Il **personale part-time** accede ai meccanismi di incentivazione in proporzione alla durata della prestazione.
- 7) Fermo restando ogni altra condizione, il **pagamento del bonus** relativo all' iniziativa commerciale '**Sistema di Incentivazione Imprese I Periodo**' avverrà entro l'anno di riferimento.



- 8) Il bonus – che sarà erogato al lordo degli oneri previsti dalla Legge – è riservato alle risorse che:
 - risultano in servizio alla fine del periodo (bonus I periodo)
- 9) I bonus previsti dall’iniziativa vengono determinati in funzione dei risultati raggiunti ad incremento della produttività del lavoro.
- 10) I bonus previsti per l’iniziativa commerciale **‘Sistema di Incentivazione Imprese I Periodo’** costituiscono una integrazione straordinaria, di natura variabile, del trattamento economico ed assorbono e superano quanto eventualmente definito in precedenza relativamente alla quota variabile della retribuzione correlata al conseguimento di risultati e/o positive performance.
- 11) La partecipazione all’iniziativa commerciale **‘Sistema di Incentivazione Imprese I Periodo’** non comporta il sorgere di alcun diritto ad analoghe erogazioni future, anche a fronte di andamenti positivi dei medesimi indicatori considerati nell’ambito del presente Sistema, e non costituisce condizione per la partecipazione, negli anni a venire, ad analoghe iniziative che Poste Italiane si riserva di confermare, modificare o non prevedere.



12) E' **escluso dall'attribuzione del bonus** eventualmente maturato nel periodo di riferimento, il personale che, nello stesso arco di tempo, abbia tenuto comportamenti professionali non coerenti con il **codice etico e il codice disciplinare** di Poste Italiane e sia stato conseguentemente destinatario di procedimento disciplinare che abbia comportato l'applicazione di un provvedimento disciplinare più grave della multa. L'erogazione del bonus sarà quindi sospesa fino alla definizione dell'eventuale intervento disciplinare.

13) Durante il periodo di validità dell'iniziativa, le presenti condizioni potranno essere soggette ad integrazioni, variazioni e/o proroghe in relazione a diversi scenari organizzativi e/o di mercato che si manifesteranno nel corso dell'incentivazione in oggetto. In ogni caso le eventuali modifiche non inficeranno gli obiettivi eventualmente già raggiunti dai partecipanti.

14) Della presente iniziativa viene data informativa alle OO.SS. ai sensi dell'articolo 5, lettera A, punto C del CCNL.

