

**CUSTOMER EXPERIENCE PERCORSO H: CALENDARIO**

DURATA IN ORE	DATA	CONTENUTI	MODALITÀ DIDATTICA	DOCENZA
2		Storia e identità dell'azienda	Lezione frontale con supporto video (Risorse Umane Filiale)	COGNOME/NOME/CONTATTO
4	13/11/2018 09:00 - 13:00 13:30 - 15:30	#####	Lezione frontale a cura di tutela Aziendale	
5	13/10/2018 09:00 - 14:00	Articolazione organizzativa centro – territorio, org.ne filiale, figure professionali, ruoli e attività	In affiancamento Risorse Umane di Filiale (di seguito RUF)	COGNOME/NOME/CONTATTO
6 (3 + 3)	15/11/2018 09:00 - 12:00 12:30 - 15:30	Il servizio Commerciale di Filiale: overview su ruoli, processi, attività e canali	In affiancamento a Responsabile Commerciale di Filiale (di seguito RCF) 3 ORE	COGNOME/NOME/CONTATTO
		Il servizio Gestione Operativa di Filiale: overview su ruoli, processi, sistemi e attività	In affiancamento a Responsabile Gestione Operativa di Filiale (di seguito RGOF) 3 ORE	COGNOME/NOME/CONTATTO
6 (3 + 3)	19/11/2018 09:00 - 12:00 12:30 - 15:30	Il servizio Commerciale di Filiale: overview su ruoli, processi, attività e canali	In affiancamento a Responsabile Commerciale di Filiale (di seguito RCF) 3 ORE	COGNOME/NOME/CONTATTO
		Il servizio Gestione Operativa di Filiale: overview su ruoli, processi, sistemi e attività	In affiancamento a Responsabile Gestione Operativa di Filiale (di seguito RGOF) 3 ORE	COGNOME/NOME/CONTATTO
6	21/11/2018 09:00 - 15:30 (con mezz'ora di pausa)	Il servizio Commerciale di Filiale: overview su ruoli, processi, attività e canali	In affiancamento a Responsabile Commerciale di Filiale.	COGNOME/NOME/CONTATTO
6 (3 + 3)	23/11/2018 09:00 - 12:00 12:30 - 15:30	Ufficio postale: overview ruoli, processi, funzionamento, canali di vendita; semplificazione accesso ai servizi: erogatore ticket con riconoscimento carta, prenotazione tramite APP, Wi-Fi ecc.	In affiancamento a Responsabile Commerciale di Filiale e Responsabile Gestione Operativa di Filiale	COGNOME/NOME/CONTATTO
		Visita in UP	Job shadowing visita in UP Nuovo Modello di Servizio	
5	27/11/2018 09:00 - 14:00	La rete UP etnici e sportello Amico	In affiancamento a Responsabile Commerciale di Filiale e Responsabile Gestione Operativa di Filiale	COGNOME/NOME/CONTATTO
			Job shadowing visita UP etnico/sportello Amico	
6 (3 + 3)	29/11/2018 09:00 - 12:00 12:30 - 15:30	L'offerta di prodotti e servizi per il target retail e impresa: overview	In affiancamento a Responsabile Commerciale di Filiale e Responsabile Gestione Operativa di Filiale	COGNOME/NOME/CONTATTO
		Pianificazione attività comm.le; diffusione obiettivi e indirizzi comm.li, sistema di incentivazione MP	Job shadowing- partecipazione ad una/due riunioni comm.le di Filiale	
2	04/12/2018 09:00 - 11:00	Overview principali attività di sviluppo conoscenze/competenze (logiche, metodologie ecc.)	In affiancamento a Risorse Umane di Filiale	COGNOME/NOME/CONTATTO
12	04/12/2018	Overview principali attività di sviluppo conoscenze/competenze (logiche, metodologie ecc.)	job shadowing partecipazione come osservatori a corsi su prodotti, processi, tecniche di vendita ecc. (es. Corso Crescere a 360°)	
	06/12/2018 09:00 13:00			
	10/12/2018 09:00 13:00			
3	12/12/2018 10:00 - 13:00	I modelli di consulenza e le figure professionali preposte	In affiancamento a a Responsabile Commerciale di Filiale	COGNOME/NOME/CONTATTO
6	14/12/2018 09:00 - 15:30 (con mezz'ora di pausa)	Antiriciclaggio e trasparenza bancaria	Lezioni frontali in AULA	COGNOME/NOME/CONTATTO
4	17/12/2018 09:00 - 13:00	Approfondimenti sui modelli manageriali/stili di leadership	job shadowing affiancamento Direttore di Filiale	
18 h	18 - 19 - 20/12/2018 09:00 - 15:30 (con mezz'ora di pausa) per tutte le giornate	Laboratorio di individuazione ed elaborazione di idee innovative per rendere l'UP attrattivo per il target giovani	Lavori di gruppo, progettazione e presentazione progetto al Direttore di Filiale	

<b>TOTALE 91 ORE</b>				