

FBA

Fondo Banche Assicurazioni

Avviso 1/2014

Piani aziendali, settoriali e territoriali

**FORMAZIONE A SUPPORTO PIANO D'IMPRESA 2014/2017
GRUPPO INTESA SANPAOLO S.P.A.**

MOTIVAZIONI AZIENDALI

In un momento caratterizzato da importanti discontinuità, Intesa Sanpaolo ha tracciato con il Piano d'Impresa 2014 -2017 la "rotta" da seguire nei prossimi anni per rispondere alle nuove sfide e per cogliere le opportunità di mercato, sia in Italia sia all'estero. Il Piano d'Impresa 2014-2017 rappresenta lo strumento chiave per allineare e motivare tutta l'organizzazione aziendale su un percorso di rafforzamento e su obiettivi condivisi.

Gli *"elementi chiave"* del Piano d'Impresa 2014-2017 sono in sintesi:

- A. **Contesto di mercato difficile ma in miglioramento.** La realizzazione del Piano d'Impresa 2014-2017 consentirà alla Banca di tornare a creare e distribuire valore, in modo solido e sostenibile nel tempo.
- B. **Strategia organizzativa differenziata in "Tre Banche nella Banca"**
 - 1. *Banca della Crescita Nuova o New Growth Bank*, per sviluppare i ricavi con motori di crescita innovativi in grado di cogliere le nuove opportunità di mercato;
 - 2. *Banca della Crescita Core o Core Growth Bank*, per catturare il potenziale reddituale inespresso del business esistente, in termini di sviluppo dei ricavi, di riduzione dei costi operativi, di governo del credito e dei rischi;
 - 3. *Banca del Capitale Efficiente o Capital-Light Bank*, per ottimizzare l'impiego del capitale e della liquidità, minimizzando gli asset "non-core" della Banca.
- C. **Investimenti e valorizzazione delle persone** quali fattori abilitanti chiave per la massimizzazione del contributo alla realizzazione del Piano d'Impresa.

I risultati del Piano d'Impresa diventeranno raggiungibili grazie a una nuova fase di crescita basata su una strategia innovativa che, mettendo le persone al centro dell'attenzione e adottando un modello di business chiaro ed efficiente, punta ad aumentare la redditività in maniera sostenibile, ottimizzando capitale e liquidità.

OBIETTIVI AZIENDALI

Per valorizzare il Piano d'impresa Il Gruppo Intesa Sanpaolo è interessato, tra l'altro:

- Da una evoluzione del Modello di Servizio per Clienti Retail e Impresa della Divisione Banca dei Territori
- Dal rafforzamento delle competenze creditizie e l'efficientamento della filiera del recupero credito
- Dalla valorizzazione delle persone e l'inclusione della diversity per traguardare l'eccellenza nei servizi e massimizzare la creazione di valore

Per soddisfare al meglio il raggiungimento degli obiettivi aziendali previsti:

- A. nell'ambito della *"Banca della Crescita Nuova o New Growth Bank"* è stato disegnato il seguente Progetto Didattico:
 - 1. Nuove opportunità di business dalla clientela base Retail
- B. Nell'ambito della *"Banca della Crescita Core o Core Growth Bank"* sono stati disegnati i seguenti Progetti Didattici:
 - 1. Offerta fuori sede – Direttori di Filiale Retail
 - 2. Modello di servizio per Clienti Imprese

3. Contact Unit – Polo di Lecce

- C.** Nell'ambito della *“Banca del Capitale Efficiente o Capital-Light Bank”* è stato disegnato il seguente Progetto Didattico:
 - 1.** Recupero Crediti – Polo di Potenza

- D.** Nell'ambito dei piani di sviluppo, di investimenti e valorizzazione delle persone quali fattori abilitanti chiave per la massimizzazione del contributo alla realizzazione del Piano d'Impresa, è stato disegnato il seguenti Progetto Didattico:
 - 1.** Tutti in formazione – proposte formative per le diverse abilità

Di seguito si riporta la struttura dei Progetti Didattici con i correlati Progetti Formativi e relativi Moduli Didattici.

A1 PROGETTO DIDATTICO - NUOVE OPPORTUNITÀ DI BUSINESS DALLA CLIENTELA BASE RETAIL

A supporto degli obiettivi aziendali rivolti ai Clienti Retail è stato disegnato uno specifico Progetto Formativo che mira a **creare nuove professionalità** per valorizzare le persone quali fattori abilitanti chiave per la massimizzazione del contributo alla realizzazione del Piano d'Impresa.

A1.1 Progetto formativo: Nuove opportunità di business dalla Clientela Base Retail

Il progetto formativo è strutturato in tre moduli didattici.

a) **Obiettivo didattico:**

In coerenza all'obiettivo aziendale *"Banca della Crescita Nuova o New Growth Bank"* il progetto formativo ha l'obiettivo:

- presidiare con efficacia la Clientela Base, con logiche e modalità diverse rispetto alla gestione tramite la relazione, nell'ambito di modelli di filiale specializzati

b) **Destinatari:**

Gestori Filiali Retail dedicati al presidio estensivo della Clientela Base che secondo i parametri del "Manuale di certificazione delle qualifiche delle banche commerciali secondo i principi dell'EQF" corrispondono al Gestore Portafoglio Retail nel cui profilo professionale le famiglie di conoscenze sono:

- Credito
- Finanza
- Legale
- Vendita e Marketing

e le principali famiglie di capacità professionali sono:

- Intellettuale
- Relazionale
- Gestionale
- Emozionale
- Innovativa

c) **Risultato atteso:**

Le persone acquisiranno le competenze necessarie per un'attiva gestione della clientela di riferimento attraverso la conoscenza dei prodotti, delle iniziative e delle corrette modalità di proposizione commerciale.

d) Valutazione dei risultati:

Previsto un questionario di valutazione e un questionario di apprendimento come specificato nei singoli moduli.

e) Numerosità partecipanti al Progetto Formativo:

SOCIETA'	Gestori Filiali Retail		Gestori Filiali Retail TOT.
	Femmina	Maschio	
INTESA SANPAOLO S.P.A.	363	183	546
TOTALE	363	183	546

A1.1.1 Modulo : Catturare nuove opportunità di business dal presidio estensivo della Clientela Base – Kick off

a. Obiettivi didattici:

- accompagnare i colleghi coinvolti nella loro nuova esperienza professionale
- creare motivazione, ingaggio e orientamento al risultato
- condividere contesto, obiettivi e modalità operative
- approfondire tutte le leve necessarie per effettuare una efficace proposta commerciale dei prodotti/servizi
- potenziare le soft skills (comportamentali/commerciali) necessarie per agire al meglio con i clienti

b. Contenuti:

- linee guida del piano d'impresa
- obiettivi e opportunità commerciali
- orientamento al risultato e sviluppo di sinergie (es. multicanalità)
- percorso formativo dedicato

c. Parametro di finanziamento: nuove professionalità

d. Tematica formativa: conoscenza contesto lavorativo

e. Durata modulo in ore: 6

f. Numero edizioni: 23

g. Numero partecipanti:

SOCIETA'	Gestori Filiali Retail		Gestori Filiali Retail TOT.
	Femmina	Maschio	
INTESA SANPAOLO S.P.A.	363	183	546
TOTALE	363	183	546

h. Modalità formativa: aula

- i. Fornitore: interno
- j. Tipologia attuatore: struttura interna
- k. Natura attuatore: interno
- l. Questionario di valutazione: previsto a fine modulo
- m. Questionario di apprendimento: non previsto a fine modulo

A1.1.2 Modulo: Catturare nuove opportunità di business dal presidio estensivo della Clientela Base – la relazione efficace

- a. Obiettivi didattici:
 - potenziare le capacità e i comportamenti relazionali e commerciali
- b. Contenuti:
 - prodotti dedicati, caratteristiche e argomentazioni di vendita
 - proattività, accoglienza ed ascolto
 - telefonata commerciale, la gestione dell'agenda, la pianificazione dell'incontro, la comunicazione scritta (mail, ecc.)
- c. Parametro di finanziamento: nuove professionalità
- d. Tematica formativa: sviluppo abilità personali
- e. Durata modulo in ore: 14
- f. Numero edizioni: 104
- g. Numero partecipanti:

SOCIETA'	Gestori Filiali Retail		Gestori Filiali Retail TOT.
	Femmina	Maschio	
2000-INTESA SANPAOLO S.P.A.	363	183	546
TOTALE	363	183	546

- h. Modalità formativa: aula
- i. Fornitore: esterno; FLUXUS HR Partita IVA: 07373801005
- j. Tipologia attuatore: soggetto certificato UNI EN ISO 9001:2008
- k. Natura attuatore: ente di formazione
- l. Questionario di valutazione: previsto a fine modulo
- m. Questionario di apprendimento: previsto a fine modulo

A1.1.3 Modulo: Catturare nuove opportunità di business dal presidio estensivo della Clientela Base - follow up

- a. Obiettivi didattici:
- confrontarsi sull'esperienza effettuata
 - valorizzare e condividere i comportamenti eccellenti
- b. Contenuti:
- approfondimento dei contenuti dei moduli precedenti per la valorizzazione dell'esperienza ed eventuali aggiornamenti
 - riflessione sugli ostacoli incontrati e sui risultati raggiunti
 - condivisione delle strategie vincenti
 - piano d'azione
- c. Parametro di finanziamento: nuove professionalità
- d. Tematica formativa: sviluppo abilità personali
- e. Durata modulo in ore: 7
- f. Numero edizioni: 104
- g. Numero partecipanti:

SOCIETA'	Gestori Filiali Retail		Gestori Filiali Retail TOT.
	Femmina	Maschio	
INTESA SANPAOLO S.P.A.	363	183	546
TOTALE	363	183	546

- h. Modalità formativa: aula
- i. Fornitore: esterno, FLUXUS HR Partita IVA: 07373801005
- j. Tipologia attuatore: soggetto certificato UNI EN ISO 9001:2008
- k. Natura attuatore: ente di formazione
- l. Questionario di valutazione: previsto a fine modulo
- m. Questionario di apprendimento: non previsto a fine modulo

B1 PROGETTO DIDATTICO – OFFERTA FUORI SEDE – DIRETTORI DI FILIALE RETAIL

A supporto dell'obiettivo aziendale *“Banca della Crescita Core o Core Growth Bank”* e in particolare per catturare il potenziale reddituale inespresso del business esistente in termini di sviluppo dei ricavi, è stato disegnato uno specifico Progetto Formativo che mira a **creare nuove professionalità** per valorizzare le persone quali fattori abilitanti chiave per la massimizzazione del contributo alla realizzazione del Piano d'Impresa.

B1.1 Progetto Formativo: Offerta fuori sede – Direttori di Filiale Retail

Il progetto formativo è strutturato in due moduli didattici.

a) Obiettivo didattico:

In coerenza all'obiettivo aziendale *“Banca della Crescita Nuova o New Growth Bank”* il progetto formativo ha l'obiettivo:

- ottimizzare il presidio e lo sviluppo della clientela con la consulenza a domicilio
- ingaggiare i Direttori circa questa nuova modalità di approcciare la clientela
- descrivere norme, processi e strumenti idonei a questa modalità di offerta
- illustrare i comportamenti di relazione efficaci all'offerta fuori sede

b) Contenuti:

- ottimizzare il presidio e lo sviluppo della clientela con la consulenza a domicilio
- ingaggiare i Direttori circa questa nuova modalità di approcciare la clientela
- descrivere norme, processi e strumenti idonei a questa modalità di offerta
- illustrare i comportamenti di relazione efficaci all'offerta fuori sede

c) Destinatari:

Direttori di Filiale Retail che secondo i parametri del *“Manuale di certificazione delle qualifiche delle banche commerciali secondo i principi dell'EQF”* corrispondono al Responsabile di Filiale le cui famiglie professionali di conoscenze sono:

- Credito
- Finanza
- Legale
- Personale
- Vendita e Marketing

e le principali famiglie di capacità professionali sono:

- Intellettuale
- Relazionale
- Gestionale

- Emozionale
- Innovativa

d) Risultato atteso

Le persone rafforzeranno le conoscenze di finanza e miglioreranno le capacità relazionali necessarie a mantenere vivo il rapporto fiduciario e una soddisfacente gestione della clientela anche “a domicilio”. Obiettivo essere prossimi alla totalità della clientela in una logica di multicanalità allo scopo di rafforzare la soddisfazione e la retention dei clienti aumentando la redditività per la banca.

e) Valutazione dei risultati

Previsto un questionario di valutazione ed un questionario di apprendimento come specificato nei singoli moduli.

f) Numerosità partecipanti al Progetto Formativo:

SOCIETA' EFFETTIVA	Direttori di Filiale Retail		
	maschi	femmine	totali
INTESA SANPAOLO S.p.A.	800	370	1170
TOTALE	800	370	1170

B1.1.1 Modulo: Normativa di riferimento

a. Obiettivi didattici:

- diffondere la normativa di riferimento all’offerta fuori sede

b. Contenuti:

- direttiva MiFID e il testo Unico della Finanza
- regolamenti Consob
- policy di comportamento interne alla banca

c. Parametro di finanziamento: nuove professionalità

d. Tematica Formativa: tecniche e metodologie per erogazioni servizi economico/finanziari

e. Durata modulo in ore: 6

f. Numero edizioni: 15

g. Numero partecipanti:

SOCIETA' EFFETTIVA	Direttori di Filiale Retail		
	maschi	femmine	totali
INTESA SANPAOLO S.p.A.	460	240	700
TOTALE	460	240	700

- h. Modalità formativa: aula
- i. Fornitore: interno. Prevista codocenza da parte dei colleghi della Direzione Compliance e tutoraggio da parte dei colleghi del Servizio Formazione
- j. Tipologia attuatore: struttura interna
- k. Natura attuatore: interno
- l. Questionario di valutazione: previsto a fine modulo
- m. Questionario di apprendimento: previsto a fine modulo (domande con risposte multiple di cui una sola è quella corretta)

B1.1.2 Modulo: Offsite: workshop offerta fuori sede per Direttori

- a. Obiettivi didattici:
 - ingaggiare i Direttori circa questa nuova modalità di approcciare la clientela
 - descrivere norme, processi e strumenti idonei a questa modalità di offerta
 - illustrare i comportamenti di relazione efficaci all'offerta fuori sede
- b. Contenuti:
 - linee commerciali della banca in relazione all'offerta fuori sede
 - guide operative e gli strumenti a disposizione dei direttori per lo svolgimento dell'offerta fuori sede
 - aspetti gestionali inerenti l'offerta fuori sede
- c. Parametro di finanziamento: nuove professionalità
- d. Tematica formativa: tecniche e metodologie per erogazioni servizi economico/finanziari
- e. Durata modulo in ore: 14
- f. Numero edizioni: 26
- g. Numero partecipanti:

SOCIETA' EFFETTIVA	Direttori di Filiale Retail		
	maschi	femmine	totali
INTESA SANPAOLO S.p.A.	800	370	1170
TOTALE	800	370	1170

- h. Modalità formativa: aula
- i. Fornitore:

- esterno ACCENTURE S.p.A. P.I. 13454210157 C.F. 13454210157
- Interno: Prevista codocenza da parte di docenti appartenenti alle Direzioni Regionali della Divisione Banca dei Territori e al Servizio Formazione.

j. Tipologia attuatore: soggetto certificato uni en iso 9001:2008 settore ea37

k. Natura attuatore: ente di consulenza e formazione

l. Questionario di valutazione: previsto a fine modulo

m. Questionario di apprendimento: previsto a fine modulo (domande che prevedono risposte multiple di cui una sola è quella corretta)

B2 PROGETTO DIDATTICO – MODELLO DI SERVIZIO PER CLIENTI IMPRESE

A supporto dell'obiettivo aziendale relativo all'evoluzione del Modello di Servizio per Clienti Impresa della Divisione Banca dei Territori sono stati disegnati sei Progetti Formativi:

B2.1 Modello di Servizio per Clienti Imprese - Direttore di Filiale Imprese

B2.2 Modello di Servizio per Clienti Imprese - “Sofisticati”

B2.3 Modello di Servizio per Clienti Imprese - “Standard”

B2.4 Modello di Servizio per Clienti Imprese - “Base”

B2.5 Modello di Servizio per Clienti Imprese - attività specialistiche estero

B2.6 Modello di Servizio per Clienti Imprese – attività transazionali e di trade

I sei Progetti Formativi rappresentano altrettante iniziative rivolte a **creare nuove professionalità** per valorizzare le persone quali fattori abilitanti chiave per la massimizzazione del contributo alla realizzazione del Piano d'Impresa.

B2.1 Progetto formativo: Modello di Servizio per Clienti Imprese – Direttore di Filiale Imprese

Il progetto formativo è strutturato in 2 moduli didattici.

a) Obiettivo didattico:

In coerenza all'obiettivo aziendale relativo all'evoluzione del “*Modello di Servizio per Clienti Imprese*” caratterizzato dalla diversificazione del servizio sulla base della complessità e potenzialità dei Clienti Imprese il Progetto Formativo ha l'obiettivo di:

- rafforzare le conoscenze creditizie per una più efficace valutazione del rischio di credito attraverso l'approfondimento delle modalità di gestione del rischio adottate dalla Banca al fine di:
 - essere proattivi nel promuovere una migliore qualità del portafoglio clienti
 - saper concedere nuove impieghi di credito
- migliorare le capacità relazionali e manageriali sviluppando un più efficace lavoro in team, un più spiccato orientamento al cliente affinando tecniche commerciali e di vendita che consentano:
 - un ampliamento del portafoglio clienti
 - una crescita della fidelizzazione del rapporto fiduciario

b) Destinatari:

Direttori di Filiale Imprese che secondo i parametri del “Manuale di certificazione delle qualifiche delle banche commerciali secondo i principi dell' EQF” corrispondono al Responsabile Filiale nel cui profilo professionale le famiglie di conoscenze sono:

- Credito
- Finanza

- Legale
- Personale
- Vendita e Marketing

e le principali famiglie di capacità professionali sono:

- Intellettuale
- Relazionale
- Gestionale
- Emozionale
- Innovativa

c) Risultato atteso

Le persone rafforzeranno le conoscenze di credito; miglioreranno le capacità relazionali necessarie ed una soddisfacente gestione della clientela di riferimento al fine di aumentare la redditività mantenendo un basso profilo di rischio del portafoglio Clienti di Filiale

d) Valutazione dei risultati

Previsto un questionario di valutazione ed un questionario di apprendimento come specificato nei singoli moduli.

e) Numerosità partecipanti al Progetto Formativo:

SOCIETA' EFFETTIVA	Direttori di Filiale Imprese		
	maschi	femmine	totali
INTESA SANPAOLO S.p.A.	65	15	80
TOTALE	65	15	80

B2.1.1 Modulo: La valutazione del rischio di credito nella relazione con il Cliente Imprese

a. Obiettivi didattici:

- rafforzare le conoscenze creditizie nella valutazione del rischio di credito al fine di:
 - sapere valutare attraverso gli strumenti aziendali e le logiche di Gruppo gli elementi del rischio di credito di controparte
 - sapere leggere ed interpretare l'equilibrio economico e finanziario aziendale anche in ottica prospettica
 - sapere conoscere le diverse tipologie di segnali di deterioramento del credito
 - essere in grado di applicare con sistematicità il sistema di valutazione interna del rischio

b. Contenuti:

- valutazione degli asset aziendali e l'analisi degli equilibri economici patrimoniali e finanziari
- dinamica dei flussi di cassa

- analisi prospettica
 - valutazione dei sintomi di crisi aziendale
 - metriche aziendali per la misurazione del rischio
- c. Parametro di finanziamento: nuove professionalità
- d. Tematica Formativa: tecniche e metodologie per erogazioni servizi economico/finanziari
- e. Durata modulo in ore: 14
- f. Numero edizioni: 8
- g. Numero partecipanti

SOCIETA' EFFETTIVA	Direttori di Filiale Imprese		
	maschi	femmine	totali
INTESA SANPAOLO S.p.A.	65	15	80
TOTALE	65	15	80

- h. Modalità formativa: aula
- i. Fornitore: esterno, SAA Scuola di Amministrazione Aziendale P.I. 04986090019 C.F. 80085550012
- j. Tipologia attuatore: soggetto certificato uni en iso 9001:2008 settore ea37
- k. Natura attuatore: ente di formazione
- l. Questionario di valutazione: previsto a fine modulo
- m. Questionario di apprendimento: previsto a fine modulo

B2.1.2 Modulo: La relazione con il Cliente Imprese

- a. Obiettivi didattici:
- migliorare le capacità relazionali e manageriali con il Cliente Imprese massimizzando la finalizzazione dell'attività commerciale attraverso:
 - la capacità di essere credibili ed influenti
 - la capacità di avere iniziativa e determinazione
 - la capacità di organizzare la visita al cliente
- b. Contenuti:
- credibilità ed influenza
 - dinamicità e determinazione
 - visita la cliente – metodologia organizzativa per massimizzare il business

- c. Parametro di finanziamento: nuove professionalità
- d. Tematica Formativa: sviluppo abilità personali
- e. Durata modulo in ore: 14
- f. Numero edizioni: 8
- g. Numero partecipanti:

SOCIETA' EFFETTIVA	Direttori di Filiale Imprese		
	maschi	femmine	totali
INTESA SANPAOLO S.p.A.	65	15	80
TOTALE	65	15	80

- h. Modalità formativa: aula
- i. Fornitore: esterno; Mark-Up Consulting C.F./P.IVA/Iscr. Reg. Imprese 03006860963
- j. Tipologia attuatore: soggetto certificato uni en iso 9001:2008 settore ea37
- k. Natura attuatore: ente di consulenza e formazione
- l. Questionario di valutazione: previsto a fine modulo
- m. Questionario di apprendimento: non previsto

B2.2 Progetto Formativo: Modello di Servizio ai Clienti Imprese “Sofisticati”

Il progetto formativo è strutturato in 5 moduli.

a) Obiettivo didattico:

In coerenza all’obiettivo aziendale relativo all’evoluzione del “*Modello di Servizio per Clienti Imprese*” caratterizzato dalla diversificazione del servizio sulla base della complessità e potenzialità dei Clienti Imprese il Progetto Formativo ha l’obiettivo di:

- rafforzare le conoscenze creditizie per una più efficace valutazione del rischio di credito attraverso l’approfondimento delle modalità di gestione del rischio adottate dalla Banca per:
 - essere proattivi nel promuovere una migliore qualità del portafoglio clienti
 - saper sviluppare nuovi impieghi di credito
- sviluppare capacità di vendita e marketing per rafforzare la consulenza all’impresa e consentire di:
 - sapere acquisire la capacità di comprendere il posizionamento competitivo del Cliente Impresa
 - avere la conoscenza dei fattori di successo e delle prospettive di crescita del Cliente Impresa “sophisticato”
 - sapere garantire una consulenza che promuova la fidelizzazione del cliente Impresa

- migliorare le capacità relazionali e manageriali sviluppando un più efficace lavoro in team, un più spiccato orientamento al cliente, affinando tecniche commerciali e di vendita che consentano di:
 - essere promotori di un ampliamento del portafoglio clienti
 - saper generare la crescita della soddisfazione del rapporto fiduciario
- consolidare le conoscenze bancarie volte alla conoscenza della gamma di prodotti e servizi offerti dalla Banca per le Imprese contestualizzate nell'applicazione del metodo commerciali e che consenta di:
 - saper massimizzare l'efficacia del business
 - saper modulare l'offerta dei prodotti in coerenza con i bisogni del Cliente Imprese

b) Destinatari:

Gestori Filiali Imprese che secondo i parametri del *“Manuale di certificazione delle qualifiche delle banche commerciali secondo i principi dell' EQF”* corrispondono al ruolo di Gestore Portafoglio Corporate nel cui profilo professionale le famiglie di conoscenze sono:

- Credito
- Finanza
- Legale
- Vendita e Marketing

e le principali famiglie di capacità professionali sono:

- Intellettuale
- Relazionale
- Gestionale
- Emozionale
- Innovativa

c) Risultato atteso

Le persone rafforzeranno le conoscenze di credito e miglioreranno le capacità relazionali e di marketing necessarie per un'attiva gestione della clientela di riferimento al fine di ricercare l'aumento della redditività e mantenere un basso profilo di rischio

d) Valutazione dei risultati

Previsto un questionario di valutazione ed un questionario di apprendimento come da specifica dettagliata nei singoli moduli.

e) Numerosità partecipanti al Progetto Formativo:

SOCIETA' EFFETTIVA	Gestori Filiale Imprese		
	maschi	femmine	totali
INTESA SANPAOLO S.p.A.	23	12	35
TOTALE	23	12	35

B2.2.1 Modulo: L'analisi del rischio di credito nelle PMI

a. Obiettivi didattici:

- rafforzare le conoscenze creditizie nella valutazione del rischio di credito al fine di:
 - sapere valutare attraverso gli strumenti aziendali e le logiche di Gruppo gli elementi del rischio di credito di controparte
 - sapere leggere ed interpretare l'equilibrio economico e finanziario aziendale anche in ottica prospettica
 - sapere conoscere le diverse tipologie di crediti deteriorati
 - essere in grado di applicare con sistematicità il sistema del rating interno

b. Contenuti

- valutazione del rischio di controparte attraverso l'analisi fondamentale ed andamentale - prospettica.
- metodologie per la tempestiva individuazione del credito deteriorato e gli strumenti di intervento per la mitigazione del rischio
- processi di valutazione del rischio

c. Parametro di finanziamento: nuove professionalità

d. Tematica Formativa: tecniche e metodologie per erogazioni servizi economici/finanziari

e. Durata modulo in ore: 14

f. Numero edizioni: 5

g. Numero partecipanti:

SOCIETA' EFFETTIVA	Gestori Filiale Imprese		
	maschi	femmine	totali
INTESA SANPAOLO S.p.A.	23	12	35
TOTALE	23	12	35

h. Modalità formativa: aula

i. Fornitore: esterno; SAA Scuola di Amministrazione Aziendale P.I. 04986090019 C.F. 80085550012

j. Tipologia attuatore: soggetto certificato uni en iso 9001:2008 settore ea37

k. Natura attuatore: ente di formazione

l. Questionario di valutazione: previsto a fine modulo

m. Questionario di apprendimento: previsto a fine modulo

B2.2.2 Modulo: Analisi dei settori economici e del posizionamento competitivo

a. Obiettivi didattici:

- rafforzare la valutazione del contesto economico di riferimento per sviluppare conoscenze di vendita e marketing per garantire qualità nella consulenza all'azienda attraverso:
 - l'acquisizione della capacità di analizzare la struttura del settore
 - l'apprendimento del posizionamento competitivo del cliente e delle potenzialità di crescita e sviluppo
 - il saper valutare le leve e le dinamiche del vantaggio competitivo
 - l'acquisizione delle capacità di interpretare e anticipare il ciclo di vita dell'impresa

b. Contenuti:

- strumenti a supporto della valutazione del rischio di controparte: analisi di mercato ed analisi di settore
- valutazione della gestione aziendale attraverso l'analisi del Business Plan e delle scelte produttive e di marketing

c. Parametro di finanziamento: nuove professionalità

d. Tematica Formativa: conoscenze contesto lavoro e mercato circostante

e. Durata modulo in ore: 14

f. Numero edizioni: 5

g. Numero partecipanti:

SOCIETA' EFFETTIVA	Gestori Filiale Imprese		
	maschi	femmine	totali
INTESA SANPAOLO S.p.A.	23	12	35
TOTALE	23	12	35

h. Modalità formativa: aula

i. Fornitore: esterno; SAA Scuola di Amministrazione Aziendale P.I. 04986090019 C.F. 80085550012

j. Tipologia attuatore: soggetto certificato uni en iso 9001:2008 settore ea37

k. Natura attuatore: ente di Formazione

l. Questionario di valutazione: previsto a fine modulo

m. Questionario di apprendimento: previsto a fine modulo

B2.2.3 Modulo: Elementi di gestione aziendale

a. Obiettivi didattici:

- rafforzare le tecniche di valutazione delle dinamiche aziendali per sviluppare conoscenze di vendita e marketing e garantire qualità nella consulenza all'azienda attraverso:
 - l'acquisizione delle conoscenze dei modelli di governance aziendali
 - la capacità di anticipare i bisogni finanziari nei ricambi generazionali
 - il sapere valutare e condividere le scelte manageriali
 - la comprensione e la quantificazione delle necessità di investimento

b. Contenuti:

- aspetti legali e tributari legati alle varie forme societarie
- pianificazione del progetto successorio in ambito aziendale e le eventuali operazioni di ristrutturazione del capitale aziendale in un contesto successorio
- valutazione degli investimenti ed il loro impatto sul bilancio aziendale

c. Parametro di finanziamento: nuove professionalità

d. Tematica Formativa: gestione aziendale

e. Durata modulo in ore: 14

f. Numero edizioni: 5

g. Numero partecipanti:

SOCIETA' EFFETTIVA	Gestori Filiale Imprese		
	maschi	femmine	totali
INTESA SANPAOLO S.p.A.	23	12	35
TOTALE	23	12	35

h. Modalità formativa: aula

i. Fornitore: esterno; SAA Scuola di Amministrazione Aziendale P.I. 04986090019 C.F. 80085550012

j. Tipologia attuatore: soggetto certificato uni en iso 9001:2008 settore ea37

k. Natura attuatore: ente di formazione

l. Questionario di valutazione: previsto a fine modulo

m. Questionario di apprendimento: previsto a fine modulo

B2.2.4 Modulo: Operazioni di finanza straordinaria

a. Obiettivi didattici:

- rafforzare le competenze sulla valutazione delle dinamiche di crescita aziendale al fine di sviluppare conoscenze di vendita e marketing per garantire qualità nella consulenza all'azienda cogliendo opportunità di nuovo business attraverso:
 - la capacità di comprendere le cause ed interpretare gli effetti delle operazioni di finanza straordinaria
 - la capacità di saper dare consulenza nell'accesso al mercato dei capitali
 - la capacità di saper fornire consulenze in situazioni di ristrutturazione del passivo

b. Contenuti:

- diverse tipologie di operazioni straordinarie
- metodi di valutazione aziendale
- motivazioni strategiche e le conseguenze economiche e finanziarie

c. Parametro di finanziamento: nuove professionalità

d. Tematica Formativa: tecniche per erogazione servizi economico/finanziari

e. Durata modulo in ore: 14

f. Numero edizioni: 5

g. Numero partecipanti:

SOCIETA' EFFETTIVA	Gestori Filiale Imprese		
	maschi	femmine	totali
INTESA SANPAOLO S.p.A.	23	12	35
TOTALE	23	12	35

h. Modalità formativa: aula

i. Fornitore: esterno; SAA Scuola di Amministrazione Aziendale P.I. 04986090019 C.F. 80085550012

j. Tipologia attuatore: soggetto certificato uni en iso 9001:2008 settore ea37

k. Natura attuatore: ente di formazione

l. Questionario di valutazione: previsto a fine modulo

m. Questionario di apprendimento: previsto a fine modulo

B2.2.5 Modulo: La relazione con il Cliente Imprese “Sofisticato”

a. Obiettivi didattici:

- migliorare le capacità relazionali e manageriali con il Cliente Imprese massimizzando la finalizzazione dell’attività commerciale attraverso:
 - il saper essere credibili ed influenti
 - l’avere iniziativa e determinazione
 - il saper creare efficienza delle competenze di lavoro nel team di Filiale Imprese

b. Contenuti:

- competenze fondamentali per la promozione delle proprie idee
- gestione della negoziazione
- sviluppo delle sinergie all’interno del team

c. Parametro di finanziamento: nuove professionalità

d. Tematica Formativa: sviluppo abilità personali

e. Durata modulo in ore: 14

f. Numero edizioni: 5

g. Numero partecipanti:

SOCIETA' EFFETTIVA	Gestori Filiale Imprese		
	maschi	femmine	totali
INTESA SANPAOLO S.p.A.	23	12	35
TOTALE	23	12	35

h. Modalità formativa: aula

i. Fornitore: esterno; Mark-Up Consulting C.F./P.IVA/Iscr. Reg. Imprese 03006860963

j. Tipologia attuatore: soggetto certificato uni en iso 9001:2008 settore ea37

k. Natura attuatore: ente di consulenza e formazione

l. Questionario di valutazione: previsto a fine modulo

m. Questionario di apprendimento: non previsto a fine modulo

B2.3 Progetto Formativo: Modello di Servizio ai Clienti Imprese “Standard”

Il progetto formativo è strutturato in 3 moduli didattici.

a) Obiettivo didattico:

In coerenza all’obiettivo aziendale relativo all’evoluzione del “Modello di Servizio per Clienti Imprese” caratterizzato dalla diversificazione del servizio sulla base della complessità e potenzialità dei Clienti Imprese il Progetto Formativo ha l’obiettivo di:

- rafforzare le conoscenze creditizie per una più efficace valutazione del “rischio di credito” attraverso l’approfondimento delle modalità di gestione del rischio adottate dalla Banca per:
 - essere proattivi nel promuovere una migliore qualità del portafoglio clienti
 - saper sviluppare nuovi impieghi di credito
- sviluppare capacità di vendita e marketing per rafforzare la “consulenza all’impresa” e consentire di:
 - sapere acquisire la capacità di comprendere il posizionamento competitivo del Cliente Impresa
 - avere la conoscenza dei fattori di successo e delle prospettive di crescita del Cliente Impresa “standard”
 - sapere garantire una consulenza che promuova la fidelizzazione del cliente Impresa
- migliorare le capacità relazionali e manageriali sviluppando un più efficace lavoro in team, un più spiccato orientamento al cliente, affinando tecniche commerciali e di vendita che consentano di:
 - essere promotori di un ampliamento del portafoglio clienti
 - saper generare la crescita della fidelizzazione dei rapporti fiduciari
- consolidare le conoscenze Bancarie volte alla conoscenza della gamma di prodotti e servizi offerti dalla Banca per le Imprese contestualizzate nell’applicazione del metodo commerciali al fine di:
 - saper massimizzare l’efficacia del business
 - saper modulare l’offerta dei prodotti in coerenza con i bisogni del Cliente Impresa

b) Destinatari:

Gestori Filiale Imprese che secondo i parametri del “Manuale di certificazione delle qualifiche delle banche commerciali secondo i principi dell’ EQF” corrispondono al ruolo di Gestore Portafoglio Corporate nel cui profilo professionale le famiglie di conoscenze sono:

- Credito
- Finanza
- Legale
- Vendita e Marketing

e le principali famiglie di capacità professionali sono:

- Intellettuale
- Relazionale
- Gestionale
- Emozionale
- Innovativa

c) Risultato atteso

Le persone rafforzeranno le conoscenze di credito e miglioreranno le capacità relazionali e di marketing necessarie per un'attiva gestione della clientela di riferimento al fine di ricercare l'aumento della redditività e mantenere un basso profilo di rischio

d) Valutazione dei risultati

Previsto un questionario di valutazione ed un questionario di apprendimento come da specifica dettagliata nei singoli moduli.

e) Numerosità partecipanti al Progetto Formativo:

SOCIETA' EFFETTIVA	Gestori Filiale Imprese		
	maschi	femmine	totali
INTESA SANPAOLO S.p.A.	300	200	500
TOTALE	300	200	500

B2.3.1 Modulo: Analisi del rischio di credito nell'impresa

a. Obiettivi didattici:

- rafforzare conoscenze creditizie nella valutazione del rischio di credito al fine di:
 - sapere valutare attraverso gli strumenti aziendali e le logiche di Gruppo gli elementi del rischio di credito di controparte
 - sapere leggere ed interpretare l'equilibrio economico e finanziario aziendale anche in ottica prospettica
 - saper comprendere e valutare i fabbisogni finanziari in un contesto di finanza straordinaria

b. Contenuti:

- valutazione della situazione del cliente attraverso un'attività di analisi fondamentale ed andamentale
- operazioni di finanza straordinaria e le strategie di sviluppo aziendale

c. Parametro di finanziamento: nuove professionalità

d. Tematica Formativa: tecniche e metodologie per erogazioni servizi economico/finanziari

e. Durata modulo in ore: 14

f. Numero edizioni: 45

g. Numero partecipanti:

SOCIETA' EFFETTIVA	Gestori Filiale Imprese		
	maschi	femmine	totali
INTESA SANPAOLO S.p.A.	300	200	500
TOTALE	300	200	500

- h.** Modalità formativa: aula
- i.** Fornitore: esterno; SAA Scuola di Amministrazione Aziendale P.I. 04986090019 C.F. 80085550012
- j.** Tipologia attuatore: soggetto certificato uni en iso 9001:2008 settore ea37
- k.** Natura attuatore: ente di formazione
- l.** Questionario di valutazione: previsto a fine modulo
- m.** Questionario di apprendimento: previsto a fine modulo

B2.3.2 Modulo: Settori economici e posizionamento competitivo

- a.** Obiettivi didattici:
 - migliorare la conoscenza nella valutazione del contesto economico di riferimento per sviluppare capacità di vendita e marketing al fine di garantire qualità nella consulenza all'azienda attraverso:
 - il saper analizzare la struttura del settore
 - l'apprendimento del posizionamento competitivo del cliente e delle potenzialità di crescita e sviluppo
 - il saper valutare le leve e le dinamiche del vantaggio competitivo
- b.** Contenuti:
 - analisi dei settori e la corretta valutazione del posizionamento del cliente
 - Business Plan come strumento di analisi delle scelte produttive e di marketing
- c.** Parametro di finanziamento: nuove professionalità
- d.** Tematica Formativa: conoscenze contesto lavoro e del mercato di riferimento
- e.** Durata modulo in ore: 14
- f.** Numero edizioni: 55
- g.** Numero partecipanti:

SOCIETA' EFFETTIVA	Gestori Filiale Imprese		
	maschi	femmine	totali
INTESA SANPAOLO S.p.A.	300	200	500
TOTALE	300	200	500

- h.** Modalità formativa: aula

- i. Fornitore: esterno; SAA Scuola di Amministrazione Aziendale P.I. 04986090019 C.F. 80085550012
- j. Tipologia attuatore: soggetto certificato uni en iso 9001:2008 settore ea37
- k. Natura attuatore: ente di formazione
- l. Questionario di valutazione: previsto a fine modulo
- m. Questionario di apprendimento: previsto a fine modulo

B2.3.3 Modulo: La relazione con il Cliente Imprese per lo sviluppo del business

- a. Obiettivi didattici:
 - migliorare le capacità relazionali e manageriali con il Cliente Imprese massimizzando la finalizzazione dell'attività commerciale attraverso:
 - la capacità di essere credibilità ed influenti
 - la capacità di avere iniziativa e determinazione
 - il saper creare efficienza delle competenze di lavoro nel team di Filiale Imprese
- b. Contenuti:
 - promozione delle proprie idee
 - gestione della negoziazione
 - sviluppo delle sinergie all'interno del team
- c. Parametro di finanziamento: nuove professionalità
- d. Tematica Formativa: sviluppo abilità personali
- e. Durata modulo in ore: 14
- f. Numero edizioni: 55
- g. Numero partecipanti:

SOCIETA' EFFETTIVA	Gestori Filiale Imprese		
	maschi	femmine	totali
INTESA SANPAOLO S.p.A.	300	200	500
TOTALE	300	200	500

- h. Modalità formativa: aula
- i. Fornitore: esterno; Mark-Up Consulting C.F./P.IVA/Isr. Reg. Imprese 03006860963
- j. Tipologia attuatore: soggetto certificato uni en iso 9001:2008 settore ea37

- k. Natura attuatore: ente di consulenza e formazione
- l. Questionario di valutazione: previsto a fine modulo
- m. Questionario di apprendimento: non previsto a fine modulo

B2.4 Progetto Formativo: Modello di Servizio ai Clienti Imprese “Base”

Il progetto formativo è strutturato in un modulo didattico.

a. Obiettivo didattico:

In coerenza all’obiettivo aziendale “aumentare il potenziale reddituale inespresso del business esistente, in termini di sviluppo dei ricavi, di riduzione dei costi operativi, di governo del credito e dei rischi “ il Progetto Formativo ha l’obiettivo di:

- condividere contesto, obiettivi e modalità operative della Banca attraverso
 - l’analisi del contesto di riferimento
 - condivisione delle logiche cui si ispira il modello di servizio
- approfondire tutte le leve necessarie per presidiare la clientela e la proposta commerciale dei prodotti/servizi attraverso
 - apprendimento delle logiche della nuova segmentazione commerciale dei clienti sulla base della complessità e potenzialità delle Imprese
 - capacità di applicare il metodo commerciale previsto dal Modello di Servizio
- creare motivazione, ingaggio e orientamento al risultato
- potenziare le soft skills (comportamentali/commerciali) necessarie per agire al meglio con i clienti
- monitorare nel tempo i risultati raggiunti

b. Destinatari:

Gestori Filiale Retail, Gestori Filiale Imprese e ruoli di Coordinamento che secondo i parametri del “Manuale di certificazione delle qualifiche delle banche commerciali secondo i principi dell’ EQF” corrispondono al ruolo di Gestore Portafoglio Small Business nei cui profili professionali le famiglie di conoscenze sono:

- Credito
- Finanza
- Legale
- Vendita e Marketing

e le principali famiglie di capacità professionali sono:

- Intellettuale
- Relazionale
- Gestionale

- Emozionale
- Innovativa

c. Risultato atteso

Le persone acquisiranno le capacità necessarie per utilizzare un approccio estensivo nel presidio della clientela di riferimento attraverso la corretta modalità di proposizione commerciale.

Le persone sapranno introdurre elementi di soddisfazione nella relazione clienti –banca relativamente alla consulenza e ai prodotti acquistati.

d. Valutazione dei risultati

Previsto un questionario di valutazione e un questionario di apprendimento per verificare le conoscenze acquisite dai partecipanti.

e. Numerosità partecipanti al Progetto Formativo:

SOCIETA' EFFETTIVA	Gestori Fil. Retail Gestori Fil. Imprese e ruoli di Coordinamento		
	maschi	femmine	totali
INTESA SANPAOLO S.p.A.	727	1251	1978
TOTALE	727	1251	1978

B2.4.1 Modulo: Cliente e relazione: dall'analisi all'azione

a. Obiettivi didattici:

- condividere contesto, obiettivi e modalità operative della Banca
- approfondire tutte le leve necessarie per presidiare la clientela e la proposta commerciale dei prodotti/servizi
- creare motivazione, ingaggio e orientamento al risultato
- potenziare le soft skills (comportamentali/commerciali) necessarie per agire al meglio con i clienti
- monitorare nel tempo i risultati raggiunti

b. Contenuti:

- analisi del contesto di riferimento
- logiche cui si ispira il modello di servizio
- nuova segmentazione commerciale dei clienti sulla base della complessità e potenzialità delle Imprese
- applicazione del metodo commerciale previsto dal Nuovo Modello di Servizio
- Portale Expo 2015: lo strumento della Banca per la valorizzazione di settori di eccellenza delle PMI Italiane e gli elementi utili per proporre alle imprese l'adesione all'iniziativa.

c. Parametro di finanziamento: nuove professionalità

d. Tematica Formativa: tecniche e metodologie per erogazioni servizi economico/finanziari

e. Durata modulo in ore: 14

f. Numero edizioni: 240

g. Numero partecipanti:

SOCIETA' EFFETTIVA	Gestori Fil. Retail Gestori Fil. Imprese e ruoli di Coordinamento		
	maschi	femmine	totali
INTESA SANPAOLO S.p.A.	727	1251	1978
TOTALE	727	1251	1978

h. Modalità formativa: aula

i. Fornitore: interno

j. Tipologia attuatore: struttura interna

k. Natura attuatore: interno

l. Questionario di valutazione: previsto a fine modulo

m. Questionario di apprendimento: previsto a fine modulo

B2.5 Progetto Formativo: Modello di Servizio Clienti Imprese - attività specialistiche estero

Il progetto formativo è strutturato in 2 moduli didattici.

a) Obiettivo didattico:

In coerenza all'obiettivo aziendale relativo all'evoluzione del "Modello di Servizio per Clienti Imprese" caratterizzato dalla diversificazione del servizio sulla base della complessità e potenzialità dei Clienti Imprese il Progetto Formativo ha l'obiettivo di:

- migliorare le capacità relazionali e manageriali sviluppando un più efficace lavoro in team, un più spiccato orientamento al cliente e affinando tecniche commerciali e di vendita che consentano di:
 - essere promotori di un ampliamento del portafoglio clienti
 - saper generare la crescita della fidelizzazione dei rapporti fiduciari
- approfondire la conoscenza del Modello di Servizio attraverso una analisi delle scelte aziendali al fine di:
 - saper condividere le caratteristiche del modello di servizio
 - avere la capacità di applicare il Modello di Servizio nel team di Filiale Imprese

b) Destinatari:

Specialisti Estero Merci che secondo i parametri del “*Manuale di certificazione delle qualifiche delle banche commerciali secondo i principi dell’ EQF*” corrispondono allo Specialista Prodotti di Area nei cui profili professionali le famiglie di conoscenze sono:

- Credito
- Finanza
- Legale
- Personale
- Sistemi Informativi e telecomunicazioni
- Vendita e Marketing

e le principali famiglie di capacità professionali sono:

- Intellettuale
- Relazionale
- Gestionale
- Emozionale
- Innovativa

c) Risultato atteso

Le persone rafforzeranno le conoscenze di vendita e marketing e miglioreranno le capacità relazionali necessarie per un’attiva gestione della clientela di riferimento finalizzata a sviluppare la redditività del portafoglio clienti

d) Valutazione dei risultati

Previsto un questionario di valutazione ed un questionario di apprendimento come da specifica dettagliata nei singoli moduli.

e) Numerosità partecipanti al Progetto Formativo

SOCIETA' EFFETTIVA	Specialisti Estero		
	maschi	femmine	totali
INTESA SANPAOLO S.p.A.	75	60	135
TOTALE	75	60	135

B3.5.1 Modulo: La relazione con il cliente per lo sviluppo del business

a. Obiettivi didattici:

- migliorare le capacità relazionali e manageriali con il Cliente Imprese massimizzando la finalizzazione dell’attività commerciale attraverso:
 - la capacità di essere credibilità ed influenti
 - la capacità di avere iniziativa e determinazione
 - il saper creare efficienza delle competenze di lavoro nel team di Filiale Imprese

b. Contenuti:

- competenze fondamentali per la promozione delle proprie idee
- gestione della negoziazione

- sviluppo delle sinergie all'interno del team
- c. Parametro di finanziamento: nuove professionalità
- d. Tematica Formativa: sviluppo abilità personali
- e. Durata modulo in ore: 14
- f. Numero edizioni: 11
- g. Numero partecipanti

SOCIETA' EFFETTIVA	Specialisti Estero		
	maschi	femmine	totali
INTESA SANPAOLO S.p.A.	75	60	135
TOTALE	75	60	135

- h. Modalità formativa: aula
- i. Fornitore: esterno; Mark-Up Consulting C.F./P.IVA/Iscr. Reg. Imprese 03006860963
- j. Tipologia attuatore: soggetto certificato uni en iso 9001:2008 settore ea37
- k. Natura attuatore: ente di consulenza e formazione
- l. Questionario di valutazione: previsto a fine modulo
- m. Questionario di apprendimento: previsto a fine modulo

B2.5.2 Modulo: L'offerta commerciale per il business estero

- a. Obiettivi didattici:
- consolidare le conoscenze bancarie attraverso l'analisi dell'offerta commerciale, massimizzando la spinta commerciale anche con l'approfondimento delle logiche del Modello di Servizio per Clienti Imprese. Obiettivo da acquisire attraverso:
 - apprendimento delle logiche della segmentazione commerciale dei clienti sulla base della complessità e potenzialità delle Impresa
 - approfondimento delle caratteristiche dell'offerta di prodotti
 - capacità di applicare il metodo commerciale previsto dal Modello di Servizio
- b. Contenuti:
- processi di segmentazione della clientela Imprese
 - catalogo prodotti per le attività specialistiche estero
 - analisi del business del cliente e metodo commerciale

c. Parametro di finanziamento: nuove professionalità

d. Tematica Formativa: vendita

e. Durata modulo in ore: 7

f. Numero edizioni: 11

g. Numero partecipanti:

SOCIETA' EFFETTIVA	Specialisti Estero		
	maschi	femmine	totali
INTESA SANPAOLO S.p.A.	75	60	135
TOTALE	75	60	135

h. Modalità formativa: aula

i. Fornitore: Interno

j. Tipologia attuatore: struttura interna

k. Natura attuatore: interno

l. Questionario di valutazione: previsto a fine modulo

m. Questionario di apprendimento: previsto a fine modulo

B2.6 Progetto Formativo: Modello di Servizio Clienti Impresa - attività transazionali e di trade

Il progetto formativo è strutturato in due moduli didattici

a) Obiettivo didattico:

In coerenza all'obiettivo aziendale relativo all'evoluzione del "Modello di Servizio per Clienti Imprese" caratterizzato dalla diversificazione del servizio sulla base della complessità e potenzialità dei Clienti Imprese il Progetto Formativo ha l'obiettivo di:

- migliorare le capacità relazionali e manageriali sviluppando un più efficace lavoro in team, un più spiccato orientamento al cliente e affinando tecniche commerciali e di vendita che consentano di:
 - essere promotori di un ampliamento del portafoglio clienti
 - saper generare la crescita della fidelizzazione dei rapporti fiduciari
- approfondire la conoscenza del Modello di Servizio attraverso una analisi delle scelte aziendali al fine di:

- saper dividerne le caratteristiche del modello di servizio
- avere la capacita di applicare il Modello di Servizio nel team di Filiale Imprese
- consolidare le competenze bancarie volte alla conoscenza della gamma di prodotti e servizi offerti dalla Banca per le Imprese contestualizzate nell'applicazione del metodo commerciali e che consenta di:
 - saper massimizzare l'efficacia del business
 - saper modulare l'offerta dei prodotti in coerenza con i bisogni del Cliente Imprese

b) Destinatari:

Specialisti di Trade e attività Transazionali che secondo i parametri del manuale di certificazione delle qualifiche delle banche commerciali secondo i principi dell' EQF corrispondono allo Specialista Prodotti di Area e le cui famiglie professionali di conoscenze sono:

- Credito
- Finanza
- Legale
- Personale
- Sistemi Informativi e telecomunicazioni
- Vendita e Marketing

e i principali profili di capacità sono:

- Intellettuale
- Relazionale
- Gestionale
- Emozionale
- Innovativa

c) Risultato atteso

Le persone rafforzeranno le competenze di vendita e marketing e miglioreranno le capacità relazionali necessarie per un'attiva gestione della clientela di riferimento finalizzata a ricercare l'aumento della redditività del business

d) Valutazione dei risultati

Previsto un questionario di valutazione ed un questionario di apprendimento come da specifica dettagliata nei singoli moduli.

e) Numerosità partecipanti al Progetto Formativo

SOCIETA' EFFETTIVA	Specialisti di Trade e attività Transazionali		
	maschi	femmine	totali
INTESA SANPAOLO S.p.A.	22	13	35
TOTALE	22	13	35

B3.6.1 Modulo: La relazione con il cliente per lo sviluppo del business

- a. Obiettivi didattici:**
- migliorare le capacità relazionali e manageriali con il Cliente Imprese massimizzando la finalizzazione dell'attività commerciale attraverso:
 - la capacità di essere credibilità ed influenti
 - la capacità di avere iniziativa e determinazione
 - il saper creare efficienza delle competenze di lavoro nel team di Filiale Imprese
- b. Contenuti:**
- competenze fondamentali per la promozione delle proprie idee
 - gestione della negoziazione
 - sviluppo delle sinergie all'interno del team
- c. Parametro di finanziamento: nuove professionalità**
- d. Tematica Formativa: sviluppo abilità personali**
- e. Durata modulo in ore: 14**
- f. Numero edizioni: 3**
- g. Numero partecipanti**

SOCIETA' EFFETTIVA	Specialisti di Trade e attività Transazionali		
	maschi	femmine	totali
INTESA SANPAOLO S.p.A.	22	13	35
TOTALE	22	13	35

- h. Modalità formativa: aula**
- i. Fornitore: esterno; Mark-Up Consulting C.F./P.IVA/Iscr. Reg. Imprese 03006860963**
- j. Tipologia attuatore: soggetto certificato uni en iso 9001:2008 settore ea37**
- k. Natura attuatore: ente di consulenza e formazione**
- l. Questionario di valutazione: previsto a fine modulo**
- m. Questionario di apprendimento: previsto a fine modulo**

B3.6.2 Modulo: Offerta commerciale per il trade

- a. Obiettivi didattici:**

- consolidare le competenze bancarie attraverso la conoscenza completa dell'offerta commerciale e massimizzando la spinta commerciale anche con l'approfondimento delle conoscenze sul nuovo modello di servizio in coerenza ai nuovi ruoli di Filiale e alle modalità di interazione degli stessi. Obiettivo da acquisire attraverso:
 - conoscenza e condivisione delle ragioni del cambiamento
 - apprendimento delle logiche della nuova segmentazione commerciale dei clienti sulla base della complessità e potenzialità delle Imprese
 - approfondimento delle caratteristiche dell'offerta di prodotti
 - capacità di applicare il metodo commerciale previsto dal Nuovo Modello di Servizio

b. Contenuti:

- dinamiche e strategie del cambiamento
- processo di segmentazione della clientela Imprese
- catalogo prodotti per i clienti imprese
- metodo ai fini di una efficace proposizione commerciale

c. Parametro di finanziamento: nuove professionalità

d. Tematica Formativa: vendita

e. Durata modulo in ore: 7

f. Numero edizioni: 3

g. Numero partecipanti

SOCIETA' EFFETTIVA	Specialisti di Trade e attività Transazionali		
	maschi	femmine	totali
INTESA SANPAOLO S.p.A.	22	13	35
TOTALE	22	13	35

h. Modalità formativa: Aula

i. Fornitore: interno

j. Tipologia attuatore: struttura interna

k. Natura attuatore: interno

l. Questionario di valutazione: previsto a fine modulo

m. Questionario di apprendimento: previsto a fine modulo

B3 PROGETTO DIDATTICO – CONTACT UNIT – POLO DI LECCE

Il cambiamento dei servizi per la Clientela Retail implica un aggiornamento e un potenziamento delle attività di Contact Unit. Per supportare questi cambiamenti è stato disegnato uno specifico Progetto Formativo che mira ad **accompagnare processi di riconversione** e a **creare nuove professionalità** per valorizzare le persone quali fattori abilitanti chiave per la massimizzazione del contributo alla realizzazione del Piano d’Impresa.

B3.1 Progetto Formativo: Benvenuti in Contact Unit Lecce

Il Progetto è strutturato in 9 moduli didattici e sessioni di training on the job mirate a potenziare l’apprendimento e a favorire l’applicazione sul campo delle conoscenze acquisite.

a) **Obiettivo didattico:**

In coerenza all’obiettivo aziendale dell’evoluzione del Modello di Servizio caratterizzato dalla diversificazione del servizio sulla base della complessità e potenzialità dei Clienti Privati il Progetto Formativo ha l’obiettivo di:

- accompagnare i colleghi coinvolti nella loro nuova esperienza professionale
- creare motivazione, ingaggio e orientamento al risultato
- condividere le caratteristiche della nuova realtà lavorativa
- gestire efficacemente le fasi della telefonata, padroneggiando strumenti e metodi orientati alla proattività commerciale, nel rispetto dello stile della Banca
- illustrare prodotti e servizi da proporre e i relativi canali di accesso

b) **Destinatari:**

Le persone appartenenti all’ex sito della Direzione Operations di Lecce che diventeranno Assistenti on line di Contact Unit del nuovo polo di Lecce. Gli Assistenti on line, secondo il “Manuale di certificazione delle qualifiche delle banche commerciali secondo i principi dell’EQF”, corrispondono agli Addetti Call Center, le cui famiglie professionali di conoscenze sono:

- Amministrazione
- Credito
- Legale
- Personale
- Sistemi informativi e comunicazioni
- Vendita e Marketing

e le principali famiglie di capacità professionali sono:

- Intellettuale
- Relazionale
- Gestionale
- Emozionale
- Innovativa

c) Risultato atteso:

Le persone acquisiranno le competenze necessarie per un'attiva gestione della clientela di riferimento attraverso la conoscenza dei prodotti, delle iniziative e delle corrette modalità di proposizione commerciale.

d) Valutazione dei risultati:

Previsto un questionario di valutazione e un questionario di apprendimento come specificato per i singoli moduli.

e) Numerosità partecipanti al Progetto formativo:

SOCIETA' EFFETTIVA	Assistenti on line di Contact Unit		
	maschi	femmine	totali
INTESA SANPAOLO Group Services S.p.A.	40	50	90
TOTALE	40	50	90

B2.1.1 Modulo: Benvenuti in Contact Unit

a. Obiettivi didattici:

- condividere le caratteristiche della nuova realtà lavorativa
- presentare la Contact Unit con la sua organizzazione, il suo posizionamento all'interno del Gruppo Intesa Sanpaolo e il contributo che la struttura fornisce agli economics della Banca dei Territori

b. Contenuti

- struttura di Banca Telefonica
- attività che viene richiesta
- panoramica degli strumenti a disposizione

c. Parametro di finanziamento: nuove professionalità e riconversione

d. Tematica formativa: conoscenza contesto lavorativo

e. Durata modulo in ore: 7

f. Numero edizioni: 3

g. Numero partecipanti:

SOCIETA' EFFETTIVA	Assistenti on line di Contact Unit		
	maschi	femmine	totali
INTESA SANPAOLO Group Services S.p.A.	31	37	68
TOTALE	31	37	68

- h.** Modalità formativa: aula
- i.** Fornitore: interno
- j.** Tipologia attuatore: struttura interna
- k.** Natura attuatore: interno
- l.** Questionario di valutazione: previsto a fine modulo
- m.** Questionario di apprendimento: non previsto a fine modulo

B3.1.2 Modulo: La bottega del cambiamento

- a.** Obiettivi didattici:
 - accompagnare i colleghi nella loro nuova esperienza professionale
 - creare motivazione, ingaggio e orientamento al risultato
- b.** Contenuti
 - elementi di base dei temi relativi a: comunicazione, relazione e negoziazione
 - potenziamento delle capacità di gestione delle proprie attività
- c.** Parametro di finanziamento: nuove professionalità e riconversione
- d.** Tematica formativa: sviluppo abilità personali
- e.** Durata modulo in ore: 14
- f.** Numero edizioni: 3
- g.** Numero partecipanti:

SOCIETA' EFFETTIVA	Assistenti on line di Contact Unit		
	maschi	femmine	totali
INTESA SANPAOLO Group Services S.p.A.	31	37	68
TOTALE	31	37	68

- h.** Modalità formativa: aula
- i.** Fornitore: Intesa Sanpaolo Formazione
- j.** Tipologia attuatore: soggetto accreditato
- k.** Natura attuatore: ente di formazione
- l.** Questionario di valutazione: previsto a fine modulo
- m.** Questionario di apprendimento: previsto a fine modulo (4 domande con risposta a scelta multipla)

B3.1.3 Modulo: Prodotti e Servizi Bancari

- a. Obiettivi didattici:
- illustrare tutti i prodotti e i servizi della Banca da proporre ai clienti
 - fornire le basi per utilizzare gli strumenti aziendali utili per consultare il catalogo prodotti (ABC)
- b. Contenuti
- caratteristiche dei prodotti e servizi di base, come conti correnti, assegni e carte
 - come proporre al telefono i singoli prodotti e i servizi
 - gestione delle telefonate pervenute sui numeri verdi commerciali
- c. Parametro di finanziamento: nuove professionalità e riconversione
- d. Tematica formativa: conoscenza del contesto lavorativo
- e. Durata modulo in ore: 14
- f. Numero edizioni: 4
- g. Numero partecipanti:

SOCIETA' EFFETTIVA	Assistenti on line di Contact Unit		
	maschi	femmine	totali
INTESA SANPAOLO Group Services S.p.A.	40	50	90
TOTALE	40	50	90

- h. Modalità formativa: aula
- i. Fornitore: interno
- j. Tipologia attuatore: struttura interna
- k. Natura attuatore: interno
- l. Questionario di valutazione: previsto a fine modulo
- m. Questionario di apprendimento: previsto a fine modulo (4 domande con risposta a scelta multipla)

B3.1.4 Modulo: Canali di accesso alla Banca

- a. Obiettivi didattici:
- acquisire le competenze utili a incrementare l'utilizzo dei canali di accesso via Internet, Cellulare e Telefono da parte della clientela
- b. Contenuti:

- canali di accesso alla Banca
 - come fornire assistenza nell'utilizzo dei canali e dei servizi via internet, cellulare e telefono
- c. Parametro di finanziamento: nuove professionalità e riconversione
- d. Tematica formativa: conoscenza del contesto lavorativo
- e. Durata modulo in ore: 7
- f. Numero edizioni: 3
- g. Numero partecipanti:

SOCIETA' EFFETTIVA	Assistenti on line di Contact Unit		
	maschi	femmine	totali
INTESA SANPAOLO Group Services S.p.A.	31	37	68
TOTALE	31	37	68

- h. Modalità formativa: aula
- i. Fornitore: interno
- j. Tipologia attuatore: struttura interna
- k. Natura attuatore: interno
- l. Questionario di valutazione: previsto a fine modulo
- m. Questionario di apprendimento: previsto a fine modulo (4 domande con risposta a scelta multipla)

B3.1.5 Modulo: La piattaforma di Banca Telefonica e Internet tecnico

- a. Obiettivi didattici:
- approfondire la conoscenza dell'organizzazione interna e i processi operativi di Banca Telefonica
 - approfondire gli strumenti di lavoro e gli applicativi a supporto
- b. Contenuti:
- servizi e pagamenti disponibili sui nostri canali, compresa l'operatività attraverso il canale telefonico
 - come fornire assistenza tecnica ai browser utilizzati dai nostri clienti per la navigazione sul nostro sito
- c. Parametro di finanziamento: nuove professionalità e riconversione
- d. Tematica formativa: conoscenza del contesto lavorativo
- e. Durata Modulo in ore: 28

f. Numero edizioni: 3

g. Numero partecipanti:

SOCIETA' EFFETTIVA	Assistenti on line di Contact Unit		
	maschi	femmine	totali
INTESA SANPAOLO Group Services S.p.A.	31	37	68
TOTALE	31	37	68

h. Modalità formativa: aula

i. Fornitore: interno

j. Tipologia attuatore: struttura interna

k. Natura attuatore: interno

l. Questionario di valutazione: previsto a fine modulo

m. Questionario di apprendimento: previsto a fine modulo (4 domande con risposta a scelta multipla)

B3.1.6 Modulo: La comunicazione telefonica - base

a. Obiettivi didattici:

- gestire efficacemente le fasi della telefonata, padroneggiando strumenti e metodi orientati alla proattività commerciale, con particolare riferimento alle telefonate inbound.

b. Contenuti

- elementi di base della comunicazione telefonica inbound: ascolto e tecnica delle domande
- telefono e stile aziendale

c. Parametro di finanziamento: nuove professionalità e riconversione

d. Tematica formativa: sviluppo abilità personali

e. Durata modulo in ore: 14

f. Numero edizioni: 3

g. Numero partecipanti:

SOCIETA' EFFETTIVA	Assistenti on line di Contact Unit		
	maschi	femmine	totali
INTESA SANPAOLO Group Services S.p.A.	31	37	68
TOTALE	31	37	68

- h. Modalità formativa: aula
- i. Fornitore: interno; Intesa Sanpaolo Formazione
- j. Tipologia attuatore: soggetto accreditato
- k. Natura attuatore: ente di formazione
- l. Questionario di valutazione: previsto a fine modulo
- m. Questionario di apprendimento: previsto a fine modulo (4 domande con risposta a scelta multipla)

B3.1.7 Modulo: La proattività nella telefonata commerciale

- a. Obiettivi didattici:
 - gestire efficacemente le fasi della telefonata, padroneggiando strumenti e metodi orientati alla proattività commerciale, con particolare riferimento alle telefonate outbound
- b. Contenuti
 - mappe di riferimento e contesto
 - analisi transazionale nella gestione della vendita
 - fasi della vendita outbound e inbound
 - come gestire le obiezioni
 - simulazioni ed esercitazioni
- c. Parametro di finanziamento: nuove professionalità e riconversione
- d. Tematica formativa: sviluppo abilità personali
- e. Durata modulo in ore: 14
- f. Numero edizioni: 4
- g. Numero partecipanti:

SOCIETA' EFFETTIVA	Assistenti on line di Contact Unit		
	maschi	femmine	totali
INTESA SANPAOLO Group Services S.p.A.	40	50	90
TOTALE	40	50	90

- h. Modalità formativa: aula
- i. Fornitore: esterno; Logotel
- j. Tipologia attuatore: soggetto accreditato UNI EN ISO 9001:2008
- k. Natura attuatore: ente di formazione

l. Questionario di valutazione: previsto a fine modulo

m. Questionario di apprendimento: previsto a fine modulo (4 domande con risposta a scelta multipla)

B3.1.8 Modulo: Le iniziative commerciali

a. Obiettivi didattici:

- condividere le nuove logiche del processo commerciale
- illustrare come e con quali strumenti si può contribuire alla realizzazione degli obiettivi commerciali

b. Contenuti:

- iniziative commerciali in capo a Contact Unit e in particolare quelle che saranno assegnate alla sala di Lecce, con i relativi strumenti da utilizzare (Es. Script...)

c. Parametro di finanziamento: nuove professionalità e riconversione

d. Tematica formativa: conoscenza del contesto lavorativo

e. Durata modulo in ore: 7

f. Numero edizioni: 4

g. Numero partecipanti:

SOCIETA' EFFETTIVA	Assistenti on line di Contact Unit		
	maschi	femmine	totali
INTESA SANPAOLO Group Services S.p.A.	40	50	90
TOTALE	40	50	90

h. Modalità formativa: aula

i. Fornitore: interno

j. Tipologia attuatore: struttura interna

k. Natura attuatore: interno

l. Questionario di valutazione: previsto a fine modulo

m. Questionario di apprendimento: previsto a fine modulo (4 domande con risposta a scelta multipla)

B3.1.9 training on the job Contact Unit

a. Obiettivi didattici:

- potenziare l'apprendimento di chi partecipa ai corsi
- favorire l'applicazione sul campo delle conoscenze acquisite

b. Contenuti:

- fasi della telefonata
- gestione della telefonata di tipo commerciale, sia in modalità outbond che con ingaggio del cliente in telefonata inbound
- prodotti e servizi da proporre
- canali di accesso e strumenti a disposizione

c. Parametro di finanziamento: nuove professionalità e riconversione

d. Tematica formativa: conoscenza del contesto lavorativo

e. Durata modulo in ore: 84

f. Numero edizioni: 4

g. Numero partecipanti:

SOCIETA' EFFETTIVA	Assistenti on line di Contact Unit		
	maschi	femmine	totali
INTESA SANPAOLO Group Services S.p.A.	40	50	90
TOTALE	40	50	90

h. Modalità formativa: training on the job

i. Fornitore: interno

j. Tipologia attuatore: struttura interna

k. Natura attuatore: interno

l. Questionario di valutazione: previsto a fine modulo

m. Questionario di apprendimento: non previsto a fine modulo

C1 PROGETTO DIDATTICO – RECUPERO CREDITI – POLO DI POTENZA

Nell'ambito della *“Banca del Capitale Efficiente o Capital Light Bank”* è stato disegnato uno specifico Progetto Formativo, che mira ad **accompagnare processi di riconversione** e a **creare nuove professionalità** per valorizzare le persone quali fattori abilitanti chiave per la massimizzazione del contributo alla realizzazione del Piano d'Impresa.

C1.1 Progetto Formativo: Recupero crediti – Polo di Potenza

Il Progetto formativo è strutturato in due moduli didattici.

a) Obiettivo didattico:

In coerenza con l'obiettivo aziendale “ dal rafforzamento delle competenze creditizie e l'efficientamento della filiera del recupero credito caratterizzato dalla costituzione di una struttura specialistica, attraverso la riconversione delle persone, è stato definito un Progetto Formativo con l'obiettivo di:

- rafforzare le competenze tecniche acquisite con precedenti iniziative d'aula
- sviluppare abilità operative nello svolgimento delle attività di recupero crediti
- acquisire praticità nell'utilizzo delle applicativi informativi a supporto delle proprie attività di mestiere

b) Destinatari:

Addetti Recupero Crediti che secondo i parametri del *“Manuale di certificazione delle qualifiche delle banche commerciali secondo i principi dell' EQF”* corrispondono all'Addetto di Back Office le cui famiglie professionali di conoscenze sono:

- Amministrazione
- Credito
- Legale
- Personale
- Sistemi Informativi e telecomunicazioni
- Vendita e Marketing

e i principali profili di capacità sono:

- Intellettuale
- Relazionale
- Gestionale
- Emozionale
- Innovativa

c) Risultato atteso

Le persone rafforzeranno le conoscenze di credito, sistemi informativi per un'attiva gestione delle proprie pertinenze

d) Valutazione dei risultati

Previsto un questionario di valutazione ed un questionario di apprendimento come da specifica dettagliata nei singoli moduli.

e) Numerosità partecipanti Progetto Formativo

SOCIETA' EFFETTIVA	Addetti Recupero Crediti		
	Femmina	Maschio	Tot.
INTESA SANPAOLO GRUOP SERVICES S.P.A.	30	10	40

Il Progetto è strutturato con due moduli caratterizzato da un training on the job operativo presso Strutture territoriali differenziato per durata e tipologia di approfondimento sulla base dell'esperienza già maturata

C1.1.1 Modulo: L'esperienza nel lavoro - Training on the job operativo

a. Obiettivi didattici:

- acquisire le competenze tecniche per gestire con efficacia i processi aziendali correlati alle attività di recupero crediti.

b. Contenuti:

- aspetti procedurali e informatici connessi alla valutazione dei crediti
- gestione dei crediti a sofferenza

c. Parametro di finanziamento: nuove professionalità e riconversione

d. Tematica Formativa: sviluppo abilità professionali

e. Durata modulo in ore: 140

f. Numero edizioni: 1

g. Numero partecipanti:

SOCIETA' EFFETTIVA	Addetti Recupero Crediti		
	Femmina	Maschio	Tot.
INTESA SANPAOLO GRUOP SERVICES S.P.A.	20	6	26

h. Modalità formativa: training on the job

i. Fornitore: interno

j. Tipologia attuatore: struttura interna

k. Natura attuatore: interno

- l. Questionario di valutazione: previsto a fine modulo
- m. Questionario di apprendimento: previsto a fine modulo

C1.1.2 Modulo: Esperienza e lavoro – Tirocinio operativo

- a. Obiettivi didattici:
 - acquisire le competenze tecniche per gestire con efficacia i processi aziendali correlati alle attività di recupero crediti.
- b. Contenuti
 - valutazione dei crediti a sofferenza
 - scheda di valutazione di nuova sofferenza
 - variazione successiva alla previsione di recupero
 - aspetti procedurali e informatici connessi alla valutazione dei crediti
 - gestione dei crediti a sofferenza
 - operazioni e rapporti contabili
- c. Parametro di finanziamento: nuove professionalità e riconversione
- d. Tematica Formativa: sviluppo abilità professionali
- e. Durata modulo in ore: 350
- f. Numero edizioni: 1
- g. Numero partecipanti:

SOCIETA' EFFETTIVA	Addetti Recupero Crediti		
	Femmina	Maschio	Tot.
INTESA SANPAOLO GRUOP SERVICES S.P.A.	10	4	14

- h. Modalità formativa: training on the job
- i. Fornitore: interno
- j. Tipologia attuatore: struttura interna
- k. Natura attuatore: interno
- l. Questionario di valutazione: previsto a fine modulo
- m. Questionario di apprendimento: previsto a fine modulo

D1 PROGETTO DIDATTICO – TUTTI IN FORMAZIONE: PROPOSTE FORMATIVE PER LE DIVERSE ABILITA'

Nell'ambito dei piani di sviluppo, degli investimenti, valorizzazione delle persone con particolare attenzione all'inclusione della diversity quali fattori abilitanti chiave per la massimizzazione del contributo alla realizzazione del Piano d'Impresa è stato disegnato uno specifico Progetto Formativo rivolto ad accompagnare processi di **riconversione** e a creare **nuove professionalità**.

D1.1 Progetto Formativo: L'evoluzione del modello di servizio per la partecipazione attiva

Il Progetto formativo è strutturato in tre moduli didattici.

a) Obiettivo didattico:

In coerenza all'obiettivo aziendale *"Evoluzione del Modello di Servizio"* caratterizzato dalla diversificazione del servizio sulla base della complessità e potenzialità dei Clienti il Progetto Formativo ha l'obiettivo di:

- fornire ai colleghi coinvolti con diverse abilità una lettura dell'evoluzione organizzativa
- condividere contesto e obiettivi della nuova Banca
- creare motivazione e orientamento al risultato di eccellenza nei servizi
- far maturare ai gestori del personale le sensibilità per diffondere e contribuire effettivamente a una più efficace relazione e gestione con le persone con disabilità e accompagnarle nei cambiamenti
- approfondire le conoscenze dei prodotti/servizi per migliorare la relazione con il cliente esterno/interno

b) Destinatari:

Persone con diverse abilità (ciechi, ipovedenti, sordi, e ipoudenti) e Specialisti del Personale

c) Risultato atteso

Le persone approfondiranno la conoscenza del modello divisionale della banca nonché l'evoluzione in corso. Diffusione della cultura della diversità e valorizzazione delle persone.

d) Valutazione dei risultati

Previsto questionario di valutazione e apprendimento come specificato nei singoli moduli.

e) Numerosità partecipanti al Progetto Formativo:

SOCIETA'	Persone con diverse abilità e Specialisti del Personale		Totale
	Femmina	Maschio	
INTESA SANPAOLO S.P.A.	20	29	49
INTESA SANPAOLO GROUP SERVICES S.P.A.	21	16	37
TOTALE	41	45	86

D1.1.1 Modulo: L'evoluzione del modello di servizio per la partecipazione attiva

a. Obiettivi didattici:

- rafforzare il coinvolgimento dei nostri colleghi accrescendo la loro consapevolezza sul contesto di mercato per:
 - migliorare la comprensione dei cambiamenti organizzativi
 - incrementare la qualità della relazione con il cliente interno e esterno
 - motivare le risorse
 - potenziare la conoscenza dei prodotti e servizi della banca

b. Contenuti:

- modello di business della banca
- evoluzione del modello organizzativo
- riflessione sul significato di cambiamento
- consapevolezza di fare la differenza nelle relazioni
- servizi della banca

c. Parametro di finanziamento: nuove professionalità e riconversione

d. Tematica Formativa: conoscenza del contesto lavorativo

e. Durata modulo in ore: 7

f. Numero edizioni: 7

g. Numero partecipanti:

SOCIETA'	Persone con diverse abilità e Specialisti del Personale		Totale
	Femmina	Maschio	
INTESA SANPAOLO S.P.A.	11	24	35
INTESA SANPAOLO GROUP SERVICES S.P.A.	12	9	21
TOTALE	23	33	56

h. Modalità formativa: aula

- i. Fornitore: interno ed esterno; Hermes Consulting Srl - P.I. e C.F. 04768420483 e interprete LIS per non udenti e ipoudenti
- j. Tipologia attuatore: soggetto certificato uni en iso 9001:2008 settore ea37 e struttura interna
- k. Natura attuatore: ente di consulenza e formazione e interno
- n. Questionario di valutazione: previsto a fine modulo
- o. Questionario di apprendimento: non previsto a fine modulo

D1.1.2 Modulo: Disability management

- a. Obiettivi didattici:
 - far maturare ai partecipanti le sensibilità per diffondere e contribuire effettivamente, ciascuno nei propri ruoli, a una più efficace relazione e gestione delle persone con disabilità e accompagnarle nei cambiamenti
 - definire i macro contenuti per la creazione di un prodotto che favorisca diffusione della cultura della diversity
- b. Contenuti:
 - riflessione sul significato di disabilità nel contesto organizzativo
 - disabilità visiva: conoscerla e valorizzarla
 - disabilità uditiva: come comunicare
 - contaminazione e creazione di cultura diffusa e sensibilità rispetto alle tematiche della diversity nell'organizzazione aziendale
- c. Parametro di finanziamento: nuove professionalità e riconversione
- d. Tematica Formativa: conoscenza del contesto lavorativo
- e. Durata modulo in ore: 7
- f. Numero edizioni: 2
- g. Numero partecipanti:

SOCIETA'	Persone con diverse abilità e Specialisti del Personale		Totale
	Femmina	Maschio	
INTESA SANPAOLO S.P.A.	9	5	14
INTESA SANPAOLO GROUP SERVICES S.P.A.	9	7	16
TOTALE	18	12	30

- h.** Modalità formativa: aula
- i.** Fornitore: interno ed esterno; Hermes Consulting Srl - P.I. e C.F. 04768420483
- j.** Tipologia attuatore: soggetto certificato uni en iso 9001:2008 settore ea37 e struttura interna
- k.** Natura attuatore: ente di consulenza e formazione, e interno
- l.** Questionario di valutazione: previsto a fine modulo
- m.** Questionario di apprendimento: non previsto a fine modulo