
PIANO FORMATIVO

“Crescere attraverso il confronto” Workshop per Direttori e Aree

E' un'iniziativa per dare continuità al progetto Fiducia, migliorare la qualità dei servizi Aree/Filiali e supportare il raggiungimento degli obiettivi di business

Il Piano formativo sarà articolato in:

- Workshop
- Ambiente virtuale dedicato (Aula+) pre e post workshop

Il piano formativo sarà preceduto da una survey che mira a raccogliere il percepito sul livello di qualità del servizio offerto dall'area.

OBIETTIVI GENERALI

Il Piano formativo mira a:

- migliorare la capacità delle Aree di riconoscere i bisogni della Filiale e la capacità di interpretare il proprio ruolo in un'ottica di pieno supporto
- supportare l'attivazione di processi di miglioramento continuo nei meccanismi di funzionamento tra Area e Filiali
- favorire comportamenti concreti da agire nel quotidiano attraverso il confronto e modalità di interazione eccellenti
- sensibilizzare i partecipanti sull'importanza della qualità e sul monitoraggio dei livelli di servizio.

RISULTATI ATTESI ALLA CONCLUSIONE DELL'INTERVENTO

Attraverso le attività formative previste:

- verranno diffuse le conoscenze necessarie ad accompagnare e acquisire consapevolezza dei margini di miglioramento della qualità dei servizi offerti alle Filiali
- favorire il confronto e l'attivazione di piani concreti di miglioramento emersi dai risultati delle survey
- favorire una maggiore chiarezza sul ruolo e sulla responsabilità delle Aree/Banca Rete e delle Filiali, evidenziandone la rilevanza ai fini del raggiungimento degli obiettivi economici e del miglioramento della soddisfazione del cliente

LOCALIZZAZIONE DELL'INTERVENTO E BACINI TERRITORIALI DI RIFERIMENTO

Gli interventi previsti dal Piano si svolgeranno

- presso location esterne presso tutto il territorio per i workshop Direttori
- presso location interne presso le Aree per i workshop di Area

DESTINATARI DELL'INIZIATIVA:

Direttori di Filiale e Direttore Imprese e Personale di Area

TOTALE COMPLESSIVO			
SOCIETA'	Femmina	Maschio	Totale
INTESA SANPAOLO	xxx	xxx	Xxx

ARTICOLAZIONI DIDATTICHE
(OGNI GG DI AULA EQUIVALE A 7,5 ORE)

DIRETTORI

■ **Aula – durata 1 g**

EROGAZIONE: aprile - maggio 2011)

PARTECIPANTI: n. XX Direttori Imprese e Direttori Filiale

I contenuti trattati nel presente percorso formativo sono:

- linee strategiche della Banca e piano strategico del territorio
- strumenti a supporto
- interazioni eccellenti
- azioni di miglioramento

Sono previsti momenti di plenaria alternati a momenti di lavoro in sottogruppo.

L'azione formativa è orientata **alla massima interazione d'aula**. Si basa su interventi concreti e fortemente contestualizzati rispetto ai propri percepiti ed esperienze, con prevalenza di confronto e lavori di sottogruppo per individuare le azioni di miglioramento

I docenti interni sono stati individuati prevalentemente fra i Direttori di Filiale ex docenti di Progetto Fiducia per capitalizzare l'esperienza formativa/professionale già interpretata e vissuta.

Per l'attività di monitoraggio del programma sono previsti:

- questionari di gradimento/ feed back; si tratta di questionari che mirano a raccogliere informazioni sulla struttura complessiva e su ciascuno dei moduli didattici trattati nel programma.

AREE

■ **Aula – durata 0,5 g**

A conclusione dei workshop per i Direttori verranno organizzati incontri dedicati al personale di area.

I contenuti trattati nel presente percorso formativo sono:

- analisi dei dati della survey
- condivisione ed analisi degli spunti emersi dai workshop Direttori
- elaborazione di iniziative concrete per migliorare il livello di servizio

Saranno coinvolte figure di coordinamento di Area - Coordinatori di Mercato, Resp. Controlli, Resp. Crediti, Resp. Personale.