



Evoluzione Modelli di Servizio Retail

Incontro con le Organizzazioni Sindacali

Siena, 1 dicembre 2014



Al termine della manovra massiva di riportafogliazione delle clientela secondo i nuovi criteri Retail eseguita il 24/11:

1. sono stati costituiti circa 2.650 portafogli Premium
2. Il numero medio di clienti per portafoglio Premium è circa 250
3. Il rapporto numero clienti Valore/addetto è di 950 (circa il 10% in meno rispetto al rapporto numero clienti Family/addetto)
4. I titolari MC portafogliati Premium sono circa 250

Per quanto riguarda la migrazione verso il modello di servizio Private di clientela Affluent seguita in filiale:

1. sono in corso i colloqui con i clienti individuati
2. hanno accettato il nuovo modello di servizio circa 3.900 clienti (numero in evoluzione)



La manovra massiva realizzata il 24/11 è comprensiva di:

- Evoluzione Modelli di Servizio Retail
- Spin off 106 filiali
- Cambio modello organizzativo (da PV a MC e viceversa e da filiale a SPAV e viceversa) per complessive 134 dipendenze

Numero risorse per ambito **ante** 24/11

Ambito di partenza	n. risorse
affluent (PV + MC)	2.604
family (PV)	2.255
Addetti commerciali* (MC)	2.603
Totale	7.462

* comprende Addetti MC e sostituti

Numero risorse per ambito **post** 24/11

Ambito di arrivo	n. risorse
premium (PV + MC)	1.769
valore (PV + MC)	3.147
Addetti commerciali* (MC)	2.544
Totale	7.460

I bisogni formativi del Gestore Premium segmentati per ruolo di provenienza *



Principali bisogni formativi per Gestore Premium

Ruolo di provenienza	Finanza (Intermedio)	Servizi/Prodotti di investimento	Previdenza e Protezione	Conoscenza strumenti (PF, Advice)	Efficacia comm.le (gest. contatto/tecn. vendita)	Modello di servizio
Gestore Affluent	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Addetto Commerciale portafogliato Affluent	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ODSC/Preposto Family	!	!	✓	!	✓	!
Altri ruoli	!	!	✓	!	!	!

competenza coperta
 competenza da allineare

* Esemplificativo

I bisogni formativi dello Specialista Valore segmentati per ruolo di provenienza *



Principali bisogni formativi per Specialista Valore

Ruolo di provenienza	Finanza (Intermedio)	Servizi/Prodotti investimento	Prestiti personali	Credito Privati	Previdenza Protezione	Conoscenza strumenti (PF, Advice)	Efficacia comm.le	Mds
Gestore Affluent	✓	✓	!	!	✓	✓	✓	new
ODSC/Preposto Family	!	!	✓	✓	✓	!	✓	Le linee guida del "Mds Valore" non presentano variazioni tali da rendere necessario un intervento formativo in aula
Addetto Commerciale non portafogliato	!	!	✓	✓	✓	!	✓	
Altri ruoli	!	✓	!	✓	✓	!	✓	

competenza coperta
 competenza da allineare

* Esemplificativo