



1. Migrazione clienti

2. Riportafogliazione Clienti

3. Carichi di lavoro

4. Processo delibera Crediti e Pricing

5. Mobilità Professionale e Territoriale

6. Interventi formativi

6.1 Nuovi bisogni formativi e competenze per ruolo

6.2 Roma Nord Viterbo

6.3 Mantova Nord

6.4 Pisa

6.5 Palermo

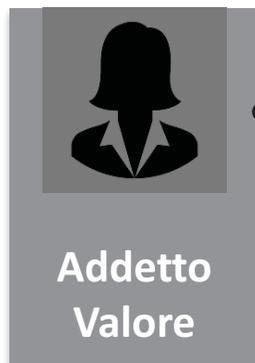
7. Issue log

8. Risultati commerciali (contatti)

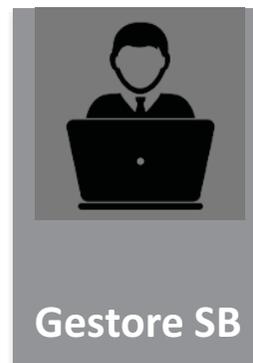
Nuovi bisogni formativi e competenze per ruolo



La Riorganizzazione della Rete Distributiva comporta un maggior livello di profondità e/o nuove competenze per i ruoli maggiormente impattati:



- Commerciale (Nuovo Catalogo prodotti Valore, conoscenza del cliente e progr. Commerciale, marketing, servizi di incasso)
- Advice
- Credito e Pricing
- Tecnico Contabile
- Normative e Processi



- Finanziamenti, Crediti, Sistemi di incasso e Pagamento, Protezione e Previdenza
- Nuova organizzazione del Lavoro
- Visite a Clienti e preparazione visite
- Estero
- Sviluppo in estensione e in profondità

	Trasmissione, esecuzione e monitoraggio Piano Comm. di Marketing	Affiancamento ai Ruoli della Filiera Commerciale	Coordinatore e animatore della filiale e delle filiali del grappolo	Gestione R.U Responsabilità sui Titolari delle filiali Spoke
Titolare HUB Full	✓	✓	✓	✓
Titolare HUB Light	✓	✓	✓	✓
Titolare Spoke*	✓			
Coordinatore Retail DTM	✓	✓	✓	

	Gestione RU	Delibere Credito	Delibere Pricing	Nuova Org. Visite ai Clienti	Estero	Attività Amm.
Resp. Linea SB	✓	✓	✓	✓	✓	
Resp. Linea Premium/ Valore	✓	✓	✓			
Resp. Staff Supp. Op	✓					✓
Preposto Linea SB - Sost.		✓	✓	✓	✓	
Prep. Linea Premium/ Valore			✓			
Prep. Staff Supp. Op						✓

*Da formare in ambito Valore/ Premium qualora non avesse adeguate competenze



Per ciascun ruolo di Rete sono previsti corsi di ingresso e di consolidamento al ruolo, i cui contenuti sono costantemente aggiornati, per recepire in modo tempestivo eventuali variazioni e/o integrazioni dovute a progetti di ristrutturazione organizzativa, change management, revisioni di processo, normativa ecc.

L'offerta formativa è rivolta a:

- **Titolare di filiale**
- **Ruoli Small business**
- **Ruoli Premium**
- **Ruoli Valore**
- **ODS**
- **Ruoli Supp. Operativo**
- **Ruoli PMI**

Per il progetto Banca 2020
l'offerta formativa è stata
integrata in modo mirato per le
filiali pilota, con strumenti e
interventi che saranno recepiti e
resi disponibili per i ruoli di tutta
la Rete a regime

Principali ruoli coinvolti da progetto Banca 2020:

- Titolari di Filiale Hub
- Titolari di Filiale Spoke
- Responsabile e Preposto Linea SB
- Responsabile e Preposto Linea Premium
- Responsabile e Preposto Linea Valore
- Responsabile e Preposto Staff Supp. Operativo
- Addetto Valore
- Gestore PMI
- Gestore Small Business

Affiancamenti strutturati specifici, con monitoraggio settimanale tramite report inviato dai DOR delle AT Pilota.

Tutti i dipendenti possono consultare l'offerta formativa per i ruoli di Rete nella **Guida per Ruolo alle Azioni Formative** (GRAF) presente nella home page di Clic:





Guida per Ruolo alle Azioni Formative (GRAF)	Banca Monte dei Paschi di Siena
RETE: OPERATORE DI SPORTELLO	
RETE: RUOLI DEL SUPPORTO OPERATIVO	
RETE: RUOLI PMI	
RETE: RUOLI PREMIUM	
RETE: RUOLI SMALL BUSINESS	
RETE: RUOLI VALORE	
RETE: TITOLARE DI FILIALE	



RETE: TITOLARE DI FILIALE	
1. FORMAZIONE DI PRE INGRESSO A RUOLO	
Titolo corso	Tipologia
AFFIANCAMENTO STRUTTURATO COMMERCIALE PRESSO DTM	Corso in aula
AFFIANCAMENTO STRUTTURATO CREDITO E QUALITA' PRESSO DTM	Corso in aula
FINANZA PER L'OFFERTA COMMERCIALE PRIVATI	Corso in aula
PROCEDURE E PRINCIPI BASE DI AFFIDABILITA'	Corso in aula
2. FORMAZIONE DI INGRESSO AL RUOLO	
Titolo corso	Tipologia
ANTIRICICLAGGIO E CONTRASTO AL TERRORISMO - TITOLARE DI FILIALE	Corso in aula
CONTO ECONOMICO DI FILIALE E ALTRI STRUMENTI DI ANALISI DELLA GESTIONE	Corso in aula
NEO TITOLARE DI FILIALE - IL PRICING	Corso in aula
NEO TITOLARE DI FILIALE - FOCALIZZAZIONE ATTIVITA' COMMERCIALE	Corso in aula
NEO TITOLARI DI FILIALE: LA GESTIONE DELLE RISORSE	Corso in aula
NEO TITOLARI: MONITORAGGIO DEL CREDITO E CONTENIMENTO DEI RISCHI OPERATIVI PRESENTI NEI PROCESSI CREDITIZI	Corso in aula
RAPPORTO BANCA IMPRESA: LA CONDIVISIONE DEI PROGETTI	Corso in aula
SERVIZIO TESORERIA E CASSA PER RESPONSABILI DEL SERVIZIO	Corso in aula
3. FORMAZIONE DI CONSOLIDAMENTO NEL RUOLO	
Titolo corso	Tipologia
AFFIANCAMENTO STRUTTURATO PRESSO DIREZIONE TERRITORIALE MERCATO	Corso in aula
CREDITO PROBLEMATICO: CONOSCERE PER GESTIRE	Corso in aula
4. FORMAZIONE SVILUPPO COMPORAMENTI	
Titolo corso	Tipologia
AFFIANCAMENTO STRUTTURATO: GESTIONE E SVILUPPO DEI COLLABORATORI (IL COLLOQUIO DI FEEDBACK)	Corso in aula
PERFORMANCE MANAGEMENT - VALUTAZIONE DELLA PRESTAZIONE	Corso on line
SKILL GYM - AVVIARE E MONITORARE IL LAVORO DI UNA SQUADRA DI VENDITA	Corso on line
SKILL GYM - COORDINARE UNA SQUADRA DI VENDITA	Corso on line
SKILL GYM - DELEGA: COSA DELEGARE	Corso on line
SKILL GYM - FEEDBACK E SVILUPPO DELLA PERFORMANCE	Corso on line
SKILL GYM - FRONT LINE: GESTIRE CASI DIFFICILI	Corso on line
SKILL GYM - LA DELEGA: COME DELEGARE	Corso on line
SKILL GYM - MOTIVARE	Corso on line
SKILL GYM - PIANIFICARE LE ATTIVITA' DI UNA SQUADRA DI VENDITA	Corso on line
VALUTAZIONE DELLA PRESTAZIONE - PIANO D'AZIONE: ASSEGNARE OBIETTIVI	Corso on line
5. PIANO DI AZIONE	
Titolo corso	Tipologia
KIT PER AUTOSVILUPPO COMPORAMENTI	Corso on line



Il GRAF in vigore a regime sarà integrato nei contenuti previsti dalla formazione crash erogata durante la fase pilota, per il raggiungimento delle nuove competenze e conoscenze richieste dal progetto Banca 2020:

Per Titolare Hub Full e Hub Light:

- ✓ *Trasmissione, esecuzione e monitoraggio del Piano Comm.le di Marketing;*
- ✓ *Affiancamento ai ruoli della filiera commerciale;*
- ✓ *Coordinatore e animatore commerciale della filiale e delle filiali del grappolo di competenza*
- ✓ *Gestione R.U. Responsabilità sui Titolari delle Filiali Spoke*

Per Titolare Spoke:

- ✓ *Trasmissione, esecuzione e monitoraggio del Piano Comm.le di Marketing*



RETE: RUOLI SMALL BUSINESS	
1. FORMAZIONE DI INGRESSO A RUOLO	
Titolo corso	Tipologia
AFFIANCAMENTO STRUTTURATO CREDITO E QUALITA' PRESSO DTM	Corso in aula
NUOVO MODELLO DISTRIBUTIVO SMALL BUSINESS	Corso in aula
PROCEDURE E PRINCIPI BASE DI AFFIDABILITA'	Corso in aula
2. FORMAZIONE DI CONSOLIDAMENTO NEL RUOLO	
Titolo corso	Tipologia
CREDITO PROBLEMatico: CONOSCERE PER GESTIRE	Corso in aula
RAPPORTO BANCA IMPRESA: LA CONDIVISIONE DEI PROGETTI	Corso in aula
3. FORMAZIONE SVILUPPO COMPORAMENTI	
Titolo corso	Tipologia
SKILL GYM - COMPRESIONE PER UNA RELAZIONE EFFICACE	Corso on line
SKILL GYM - DECIDERE NELL'INCERTEZZA	Corso on line
SKILL GYM - DECISION MAKING	Corso on line
SKILL GYM - DIECI DIMENSIONI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO	Corso on line
SKILL GYM - FRONT LINE: COME LASCIARE RICORDI DI QUALITA'	Corso on line
SKILL GYM - FRONT LINE: GESTIRE CASI DIFFICILI	Corso on line
SKILL GYM - GESTIRE LE OBIEZIONI	Corso on line
SKILL GYM - NEGOZIAZIONE INTEGRATIVA	Corso on line
SKILL GYM - ORIENTAMENTO AL CLIENTE	Corso on line
SKILL GYM - PROBLEM FINDING	Corso on line
SKILL GYM - PROBLEM SOLVING	Corso on line
4. PIANO DI AZIONE	
Titolo corso	Tipologia
KIT PER AUTOSVILUPPO COMPORAMENTI	Corso on line



Il GRAF in vigore a regime sarà integrato nei contenuti previsti dalla formazione crash erogata durante la fase pilota, per il raggiungimento delle nuove competenze e conoscenze richieste dal progetto Banca 2020:

Per Resp. Linea SB:

- ✓ *Gestione R.U*
- ✓ *Delibere Credito*
- ✓ *Delibere Pricing*
- ✓ *Nuova Org. Visite a clienti*
- ✓ *Estero*

Per Prep. Linea SB:

- ✓ *Delibere Credito*
- ✓ *Delibere Pricing*
- ✓ *Nuova Org. Visite a clienti*
- ✓ *Estero*

Per Gestore SB:

La formazione attualmente erogata è già stata allineata alle nuove competenze previste dal progetto



RETE: RUOLI PREMIUM

1. FORMAZIONE DI INGRESSO A RUOLO

Titolo corso	Tipologia
AFFIANCAMENTO STRUTTURATO PIATTAFORMA ADVICE	Corso in aula
FINANZA PER L'OFFERTA COMMERCIALE PRIVATI	Corso in aula
GESTORE PREMIUM: AFFIANCAMENTO STRUTTURATO	Corso in aula
GESTORE PREMIUM: LO SVILUPPO DELLA RELAZIONE	Corso in aula

2. FORMAZIONE DI CONSOLIDAMENTO NEL RUOLO

Titolo corso	Tipologia
FINANZA COMPORTAMENTALE NELLE DECISIONI DI INVESTIMENTO	Corso on line
GARANZIE ATTIVE (MODULO 2)	Corso on line
GARANZIE REALI: L' IPOTECA	Corso on line
GARANZIE: GENERALITA'	Corso on line

3. FORMAZIONE SVILUPPO COMPORTAMENTI

Titolo corso	Tipologia
SKILL GYM - ABC DELLA TELEFONATA COMMERCIALE	Corso on line
SKILL GYM - ARTE DELL'ASCOLTO	Corso on line
SKILL GYM - CHECK LIST DELLA TELEFONATA COMMERCIALE	Corso on line
SKILL GYM - FRONT LINE: COME LASCIARE RICORDI DI QUALITA'	Corso on line
SKILL GYM - FRONT LINE: GESTIRE CASI DIFFICILI	Corso on line
SKILL GYM - GESTIRE LE OBIEZIONI	Corso on line
SKILL GYM - MOTIVAZIONE E AUTOMOTIVAZIONE	Corso on line
SKILL GYM - PROATTIVITA'	Corso on line
SKILL GYM - TELEFONATA COMMERCIALE: COME GESTIRE RECLAMI ED OBIEZIONI	Corso on line

4. PIANO DI AZIONE

Titolo corso	Tipologia
KIT PER AUTOSVILUPPO COMPORTAMENTI	Corso on line



Il GRAF in vigore a regime sarà integrato nei contenuti previsti dalla formazione crash, erogata durante la fase pilota, per il raggiungimento delle nuove competenze e conoscenze richieste dal progetto Banca 2020:

Per Resp. Linea Premium:

- ✓ *Gestione R.U*
- ✓ *Delibere Credito*
- ✓ *Delibere Pricing*

Per Prep. Linea Premium:

- ✓ *Delibere Pricing*



RETE: RUOLI VALORE	
1. FORMAZIONE DI INGRESSO A RUOLO	
Titolo corso	Tipologia
AFFIANCAMENTO ADDETTO VALORE	Corso in aula
AFFIANCAMENTO STRUTTURATO ODSC E ADDETTO MC – MDS VALORE (FILIALI MC E PV)	Corso in aula
AFFIDARE I PRIVATI: CONOSCENZE DI BASE	Corso in aula
ATTIVITA' DI CONSULENZA ATTRAVERSO LA PIATTAFORMA ADVICE (VERS.2015)	Corso on line
DIRITTO DI FAMIGLIA	Corso on line
ELEMENTI DI FINANZA (BASE)	Corso in aula
FABBISOGNI FINANZIARI DEI PRIVATI	Corso on line
GARANZIE ATTIVE (MODULO 2)	Corso on line
GARANZIE REALI: L' IPOTECA	Corso on line
GARANZIE: GENERALITA'	Corso on line
NAT NUOVA ADEGUATEZZA TRANSAZIONALE	Corso on line
2. FORMAZIONE DI CONSOLIDAMENTO NEL RUOLO	
Titolo corso	Tipologia
AFFIANCAMENTO STRUTTURATO PIATTAFORMA ADVICE	Corso in aula
ORIENTAMENTO CONSULENZIALE AL CLIENTE	Corso in aula
3. FORMAZIONE SVILUPPO COMPORTAMENTI	
Titolo corso	Tipologia
SKILL GYM - ABC DELLA TELEFONATA COMMERCIALE	Corso on line
SKILL GYM - CHECK LIST DELLA TELEFONATA COMMERCIALE	Corso on line
SKILL GYM - DIECI DIMENSIONI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO	Corso on line
SKILL GYM - FRONT LINE: GESTIRE CASI DIFFICILI	Corso on line
SKILL GYM - TELEFONATA COMMERCIALE: COME GESTIRE RECLAMI ED OBIEZIONI	Corso on line
4. PIANO DI AZIONE	
Titolo corso	Tipologia
KIT PER AUTOSVILUPPO COMPORTAMENTI	Corso on line



Il GRAF in vigore a regime sarà integrato nei contenuti previsti dalla formazione crash, erogata durante la fase pilota, per il raggiungimento delle nuove competenze e conoscenze richieste dal progetto Banca 2020:

Per Resp. Linea Valore:

- ✓ *Gestione R.U*
- ✓ *Delibere Credito*
- ✓ *Delibere Pricing*

Per Prep. Linea Valore:

- ✓ *Delibere Pricing*

Per Addetto Valore:

- ✓ *Prodotti a catalogo e relative procedure per segmento Valore Business ed illustrazione dei relativi strumenti informativi a supporto*



RETE: RUOLI DEL SUPPORTO OPERATIVO	
1. FORMAZIONE DI INGRESSO A RUOLO	
Titolo corso	Tipologia
AFFIANCAMENTO SUPPORTO OPERATIVO	Corso in aula
OPERATIVITA' DEL SUPPORTO OPERATIVO IN BMPS MODULO OPERATIVO	Corso in aula
PREPOSTI STAFF SUPPORTO OPERATIVO	Corso in aula
2. FORMAZIONE DI CONSOLIDAMENTO NEL RUOLO	
Titolo corso	Tipologia
AFFIANCAMENTO STRUTTURATO - SERVIZI FINANZIARI ALLA PP,AA	Corso in aula
NUOVO SERVIZIO DI TESORERIA E CASSA	Corso on line
3. PIANO DI AZIONE	
Titolo corso	Tipologia
KIT PER AUTOSVILUPPO COMPORAMENTI	Corso on line
4. FORMAZIONE SVILUPPO COMPRTAMENTI	
Titolo corso	Tipologia
SKILL GYM - DELEGA: COSA DELEGARE	Corso on line
SKILL GYM - LA DELEGA: COME DELEGARE	Corso on line
SKILL GYM - ORGANIZZARE LE TUE ATTIVITA'	Corso on line
SKILL GYM - PROBLEM SOLVING	Corso on line
SKILL GYM - RESPONSABILITA' CONDIVISA	Corso on line



Il GRAF in vigore a regime sarà integrato nei contenuti previsti dalla formazione crash, erogata durante la fase pilota, per il raggiungimento delle nuove competenze e conoscenze richieste dal progetto Banca 2020:

Per Responsabile Staff Supp. Operativo:

- ✓ *Gestione R.U*
- ✓ *Attività Amm.ve*

Per Preposto Staff Supp. Operativo:

- ✓ *Attività Amm.ve*

Agenda



1. Migrazione clienti

2. Riportafogliazione Clienti

3. Carichi di lavoro

4. Processo delibera Crediti e Pricing

5. Mobilità Professionale e Territoriale

6. Interventi formativi

6.1 Nuovi bisogni formativi e competenze per ruolo

6.2 Roma Nord Viterbo

6.3 Mantova Nord

6.4 Pisa

6.5 Palermo

7. Issue log

8. Risultati commerciali (contatti)



Aggiornamento Formazione erogata/pianificata (DTM Roma Nord – Viterbo)

Affiancamenti Strutturati DTM Pilota Roma Nord - Viterbo

Ruoli Interessati	N. Risorse in organico DTM coinvolte	N. Risorse per cui è necessario Affiancamento	%	Affiancamenti conclusi	%
Coordinatore Retail DTM	1	0	-	-	-
Titolari di Filiale Hub	13	13	100%	13	100%
Titolari di Filiale Spoke	37	37	100%	37	100%
Responsabile e Preposto Linea SB	17	14	82%	14	100%
Resp./Prep. Linea Premium Hub	13	12	92%	12	100%
Responsabile e Preposto Linea Valore	34	29	85%	29	100%
Addetto Valore	79	61	77%	61	100%
Resp./ Prep. Staff Supp. Operativo	28	4	14%	4	100%
Totale	221	180	81%	180	100%

Agenda



1. Migrazione clienti

2. Riportafogliazione Clienti

3. Carichi di lavoro

4. Processo delibera Crediti e Pricing

5. Mobilità Professionale e Territoriale

6. Interventi formativi

6.1 Nuovi bisogni formativi e competenze per ruolo

6.2 Roma Nord Viterbo

6.3 Mantova Nord

6.4 Pisa

6.5 Palermo

7. Issue log

8. Risultati commerciali (contatti)



Aggiornamento Formazione erogata/pianificata (DTM Mantova Nord)

Affiancamenti Strutturati DTM Pilota Mantova Nord

Ruoli Interessati	N. Risorse in organico DTM coinvolte	N. Risorse per cui è necessario Affiancamento	%	Affiancamenti conclusi	%
Coordinatore Retail DTM	1	0	-	-	-
Titolari di Filiale Hub	12	12	100%	12	100%
Titolari di Filiale Spoke	36	36	100%	36	100%
Responsabile e Preposto Linea SB	15	12	80%	12	100%
Resp./Prep. Linea Premium Hub	12	12	100%	12	100%
Responsabile e Preposto Linea Valore	21	20	95%	20	100%
Addetto Valore	87	81	93%	81	100%
Resp./ Prep. Staff Supp. Operativo	12	12	100%	12	100%
Totale	196	185	94%	185	100%



1. Migrazione clienti

2. Riportafogliazione Clienti

3. Carichi di lavoro

4. Processo delibera Crediti e Pricing

5. Mobilità Professionale e Territoriale

6. Interventi formativi

6.1 Nuovi bisogni formativi e competenze per ruolo

6.2 Roma Nord Viterbo

6.3 Mantova Nord

6.4 Pisa

6.5 Palermo

7. Issue log

8. Risultati commerciali (contatti)



Aggiornamento Formazione erogata/pianificata (Pisa)

Affiancamenti Strutturati DTM Pilota Pisa

Ruoli Interessati	N. Risorse in organico DTM coinvolte	N. Risorse per cui è necessario Affiancamento	%	Affiancamenti conclusi	%
Coordinatore Retail DTM	1	0	-	-	-
Titolari di Filiale Hub	9	9	100%	9	100%
Titolari di Filiale Spoke	22	21	95%	20	95%
Responsabile e Preposto Linea SB	13	13	100%	13	100%
Resp./Prep. Linea Premium Hub + Ind.	13	12	92%	11	92%
Resp./ Prep. Linea Valore Hub + Ind.	13	12	92%	12	100%
Addetto Valore	56	50	89%	50	100%
Resp./ Prep. Staff Supp. Operativo	12	3	25%	3	100%
Totale	139	120	86%	118	98%

Agenda



1. Migrazione clienti

2. Riportafogliazione Clienti

3. Carichi di lavoro

4. Processo delibera Crediti e Pricing

5. Mobilità Professionale e Territoriale

6. Interventi formativi

6.1 Nuovi bisogni formativi e competenze per ruolo

6.2 Roma Nord Viterbo

6.3 Mantova Nord

6.4 Pisa

6.5 Palermo

7. Issue log

8. Risultati commerciali (contatti)



Aggiornamento Formazione erogata/pianificata

Affiancamenti Strutturati DTM Palermo					
Ruoli Interessati	N. Risorse in organico DTM coinvolte	N. Risorse per cui è necessario Affiancamento	%	Affiancamenti conclusi	%
Coordinatore Retail DTM	1	1	100%	1	100%
Titolari di Filiale Hub	11	11	100%	11	100%
Titolari di Filiale Spoke	27	27	100%	20	74%
Responsabile e Preposto Linea SB	13	13	100%	12	92%
Resp./Prep. Linea Premium Hub	10	1	10%	1	100%
Responsabile e Preposto Linea Valore	26	26	100%	20	77%
Addetto Valore ¹	53	53	100%	27	51%
Resp./ Prep. Staff Supp. Operativo	4	4	100%	4	100%
Totale	145	136	94%	96	71%

1. AF Rimanenti sono stati pianificati entro le prossime due settimane (4 marzo)