

Il Recapito Cambia, Cambiamo il Recapito

formazione PTL 2015/2016

**programma d'aula edizione pilota
1- 2 ottobre 2015 - Centro di Formazione Via Lenin**

29 settembre 2015



Struttura e programma

Il corso formativo, progettato con il supporto della Società BeOn, è articolato su **2 giornate** gestite in aula da 3 formatori esterni e prevede la partecipazione del responsabile dell'Area Logistica Centro in seconda giornata a chiusura corso.

DURATA	ARGOMENTO	OBIETTIVO DIDATTICO	MODALITÀ DIDATTICA	NOTE
PRIMA GIORNATA – orario: dalle ore 10 alle ore 18				
5'	Poste Italiane: il cambiamento Le implicazioni sul modello di servizio del recapito	Richiamare la cultura professionale della popolazione	Visione in plenaria di un filmato di impatto emotivo	Cos'è stata, cos'è e cosa sta diventando Poste Italiane
15'	Introduzione al corso • Descrizione sintetica delle due giornate • Contestualizzazione dell'attività formativa nella realtà di PCL (Poste 2020 e piano d'azione di PCL)	Coinvolgere e responsabilizzare per una partecipazione attiva al corso	Presentazione animata e dinamica (plenaria)	Il servizio postale cambia ma le persone restano al centro
70'	Lo scenario di riferimento: evoluzione dei servizi Analisi delle principali evoluzioni dettate dalle nuove pratiche di comunicazione, di commercio e digitalizzazione con impatto sui bisogni dei clienti.	Aumentare la consapevolezza rispetto alla richiesta di più flessibilità, ascolto ed integrazione di nuove tecnologie nel lavoro	Visione in plenaria di un filmato Presentazione dinamica e Esercitazione: World Cafè (plenaria)	La contestualizzazione si rifà direttamente al piano Poste 2020 ed ai profondi cambiamenti che l'azienda sta vivendo
70'	Lo scenario di riferimento: evoluzione di Poste Italiane Principali cambiamenti dei clienti ed impatti sul contesto professionale (mestiere, squadra, azienda)	Evidenziare, in concreto, i cambiamenti necessari nel contesto professionale del PTL	Esercitazione: World Cafè (plenaria)	
60'	Il mio ruolo in questo scenario Focus sul cambiamento del ruolo del PTL	Riflettere e riconoscere i principali cambiamenti del ruolo	Suddivisione in tre sottogruppi in aule diverse Esercitazione: SWOT con approccio Appreciative Inquiry – rientro in plenaria	Il PTL 'telematico' eroga ai clienti nuovi servizi oltre a quelli tradizionali
<i>pausa pranzo</i>				
150'	Il mio contributo in questo scenario : flessibilità e cooperazione Rappresentazione di un'evoluzione di ruolo futura e desiderabile, attraverso la narrazione e la condivisione di storie	Accrescere la fiducia in se stessi e negli eventi, valorizzando le nuove possibilità, del singolo e della collettività	Suddivisione in tre sottogruppi in aule diverse Esercitazione: Storytelling – rientro in plenaria	La centralità delle persone si esplicita attraverso la condivisione di storie, generate dalla creatività



DURATA	ARGOMENTO	OBIETTIVO DIDATTICO	MODALITÀ DIDATTICA	NOTE
SECONDA GIORNATA– orario: dalle ore 9 alle ore 17				
15'	<u>Introduzione alla seconda giornata</u>	Spostare l'attenzione da sé al cliente, dall'interno all'esterno	Speech del docente (plenaria)	
30'	<u>Narrazione e condivisione delle storie</u>	Condivisione delle storie frutto dell'attività del giorno precedente	Discussione in plenaria	
85'	<u>La mia nuova identità: il servizio postale dei desideri – Fase 1</u> Individuazione di standard di eccellenza del servizio e acquisizione di strumenti per loro rappresentazione	Esplicitare e condividere le conoscenze dei partecipanti su qualità, bisogni e percezione dei Clienti	Esercitazione: i desideri dei clienti – prima fase in plenaria e successiva divisione in tre sottogruppi in aule diverse	Stimolando la ricerca di elementi di miglioramento, si individuano fattori connessi all'operatività e all'esperienza
135'	<u>La mia nuova identità: il servizio postale dei desideri – Fase 2</u> Sceneggiatura e realizzazione di uno 'spot pubblicitario' che presenti i servizi prendendo spunto dagli standard individuati	Attingere alla creatività per presentare e valorizzare i prodotti offerti	Suddivisione in tre sottogruppi in aule diverse - Esercitazione: ideazione, produzione e realizzazione di uno spot pubblicitario – rientro in plenaria	Dimostrare e comunicare la qualità dei servizi da offrire attingendo all'esperienza professionale
<i>pausa pranzo</i>				
60'	<u>Il servizio postale nella realtà</u> Individuazione dell'impegno richiesto per mettere a frutto il cambiamento, richiesto e necessario	Individuare le azioni concrete per l'implementazione del nuovo modello di servizio	Esercitazione in tre sottogruppi in aule diverse	
60'	<u>Dal desiderio all'azione</u> <ul style="list-style-type: none"> Visione degli spot prodotti e debriefing dell'esperienza complessiva delle due giornate Definizione dei prossimi passi 	Rendere trasferibile l'apprendimento nel contesto lavorativo, attraverso la redazione della Carta degli impegni	Discussione in plenaria Carta degli impegni (plenaria)	Accanto ai docenti, il responsabile dell'Area Logistica Centro raccoglie, commenta e sintetizza i contenuti emersi



Durante il corso è previsto l'utilizzo di **metodologie innovative ed interattive**.

WORLD CAFÈ

Presuppone che il contributo dei partecipanti ad una discussione sia **massimizzato dall'informalità del dialogo, dalla dinamica dell'azione e dalla libertà dell'espressione**. La tecnica si basa sulla realizzazione di una cosiddetta **'discussione incrementale e circolare'**, che si arricchisce e si completa via via che **i partecipanti 'ruotano', ad intervalli regolari, da un tavolo di discussione tematica al successivo**, aggiungendo ed **integrando i contributi forniti in precedenza** da altri partecipanti.



APPRECIATIVE INQUIRY

È un **approccio al cambiamento** che, a differenza di quelli tradizionali, si basa sulla **valorizzazione del positivo**: i problemi vengono considerati nel quadro più ampio delle cose che funzionano e delle prospettive di crescita che ci danno.



STORYTELLING

È una metodologia che usa la **narrazione** come mezzo generato dalla mente per inquadrare gli eventi della realtà e spiegarli secondo attraverso la scrittura collettiva, utilizzando la struttura classica del racconto di fantasia.

