

Poste news n° 61

il giornale del Gruppo Poste Italiane

2025



Crescere

L'ascesa continua di Poste Italiane negli ultimi sette anni: dal titolo in Borsa allo sviluppo professionale delle sue Persone, dal risparmio ai pacchi, fino ai pagamenti digitali

L'INSERTO I nostri incontri sul territorio

Scopriamo il segreto del primato di **Udine**



Poste Italiane è la certezza di **Campobasso**



Cava de' Tirreni la forza del recapito in 4.000 kg di posta



I dati dell'Azienda e delle diverse attività di business sotto l'attuale management

LA CRESCITA DI POSTE

Numeri, ricavi, consegne e titolo: per il Gruppo un'ascesa continua

Dal risparmio degli italiani a Postepay, leader nei pagamenti elettronici, fino ai pacchi e-commerce: il segno più è ciò che accompagna Poste Italiane negli ultimi sette anni, superando anche i momenti più complessi della vita del Paese

Una crescita continua, senza sosta. Frutto di una strategia sapientemente pianificata dall'attuale management e dall'impegno delle Persone di Poste. Basta guardare i dati contenuti nelle tabelle che abbiamo raccolto in queste pagine, che passano in rassegna la maggior parte dei numeri in crescita del Gruppo. Dal risparmio degli italiani a Postepay, leader nei pagamenti elettronici, fino ai pacchi e-commerce: il segno più è ciò che accompagna Poste negli ultimi sette anni, superando anche i momenti più complessi della vita del Paese. Prendiamo ad esempio i ricavi di Gruppo: negli ultimi cinque anni, Poste Italiane ha registrato una crescita significativa nei ricavi totali, passando dai 10,96 miliardi di euro del 2019 ai 11,99 miliardi del 2023. Nonostante la flessione del 2020 dovuta all'impatto della pandemia, l'azienda ha mostrato una straordinaria capacità di ripresa e sviluppo, con un incremento di oltre il 9% dal 2020 al 2023, confermandosi un pilastro dell'economia italiana. Successi che rispecchiano l'andamento in Borsa.

La corsa del titolo

Il 16 gennaio 2025 è stata una data memorabile per Poste Italiane: il titolo, che già il 9 gennaio aveva infranto il muro dei 14 euro, ha chiuso la seduta a Piazza Affari segnando 14,295 euro per azione. La notizia del nuovo massimo storico è stata ripresa dai siti web e finanziari di tutto il mondo. Dal gennaio 2024, in particolare, il titolo di Poste Italiane ha registrato una crescita pari al 37%, più che raddoppiando il già robusto incremento del 17% dell'indice FTSE-MIB rappresentativo dei titoli della Borsa di Milano.

Una crescita a tre cifre

Ma non è tutto: dal 2017 a oggi, il titolo è cresciuto del 268,8%, rispetto al listino italiano nello stesso periodo (+132,8%), secondo l'indicatore del Total Shareholder Return (TSR). Il Total Shareholder Return (TSR) è un indicatore di creazione di valore per l'azionista, calcolato sulla base di valori di mercato: misura il rendimento complessivo di un investimento iniziale in un determinato periodo di tempo. Il TSR rappresenta l'aumento complessivo della ricchezza generata per l'azionista, considerando sia il capital gain (incremento del valore delle azioni) sia i dividendi distribuiti nel periodo preso in considerazione. Tale incremento viene rapportato all'investimento iniziale ed espresso in termini percentuali di rendimento. In sintesi, il TSR fornisce una visione chiara del ritorno totale ottenuto dall'azionista, integrando sia i guadagni di capitale sia il reddito distribuito.

Poste Italiane

	2019	2020	2021	2022	2023
Ricavi Totali (milioni di euro)	10.960	10.526	11.220	11.374	11.989 ↑
Risultato Operativo (milioni di euro)	1.774	1.524	1.846	2.396	2.620 ↑
Utile Netto (milioni di euro)	1.342	1.206	1.580	1.583	1.933 ↑

Postepay

	09/2019	12/2019	09/2024
Totale carte PPAY (mln)		28,7	30,2 ↑
di cui EVO		7,2	10,4 ↑
di cui STD		14,3	12,4 ↓
di cui Debit		7,2	7,4 ↑
Nr Clienti Postepay (mln)		13,6	20,0 ↑
Transazioni totali (mld)	1,0	1,4	2,2 ↑
di cui e-commerce (mld)	0,2	0,2	0,5 ↑
Transato totale (€ mld)	23,3	41,9	62,9 ↑
di cui e-commerce (€ mld)	6,6	9,4	20,0 ↑
Totale e wallet (mln)		5,4	13,0 ↑
Contratti Energia (k)		0	641 ↑

Attenzione: per il dato di transato e di transazioni il confronto non è esattamente equiparabile perché il 2019 è FY e il 2024 è solo per 9 mesi. Per questo motivo è stato aggiunto su questi valori il dato al 30/09/2019



Poste Vita

Investimenti		
2023 raccolta lorda totale euro	25 miliardi ↑	
raccolta netta totale euro	8,5 miliardi ↑	
Aumento delle Masse gestite		
2017 127 miliardi		2023 euro 179 miliardi ↑
BancoPosta Fondi SGR		
Crescita delle Masse Gestite (2023 vs 2022)	+34% ↑	
Poste Vita		
2023 Premi raccolti euro	17,9 miliardi	
2023 3,7 milioni di clienti con prodotti assicurativi Vita		
Premio medio Polizze Vita		
2018 euro 12.271		2024 euro 26.121 ↑
Incremento dei Clienti Affluent e Private		
+6% (2023 vs 2021)		
2023 1 milione di clienti con prodotti assicurativi Danni		
Premi netti annui Protezione		
2021 euro 62,4 milioni		2023 euro 97,8 milioni ↑

RC AUTO

Quando un cliente fa un preventivo in oltre il 30% dei casi sceglie il prodotto di Poste in un mercato con oltre 50 competitor. In tre anni crescita dei volumi anno su anno a due cifre con un tasso medio di crescita annuo del 50% ca.

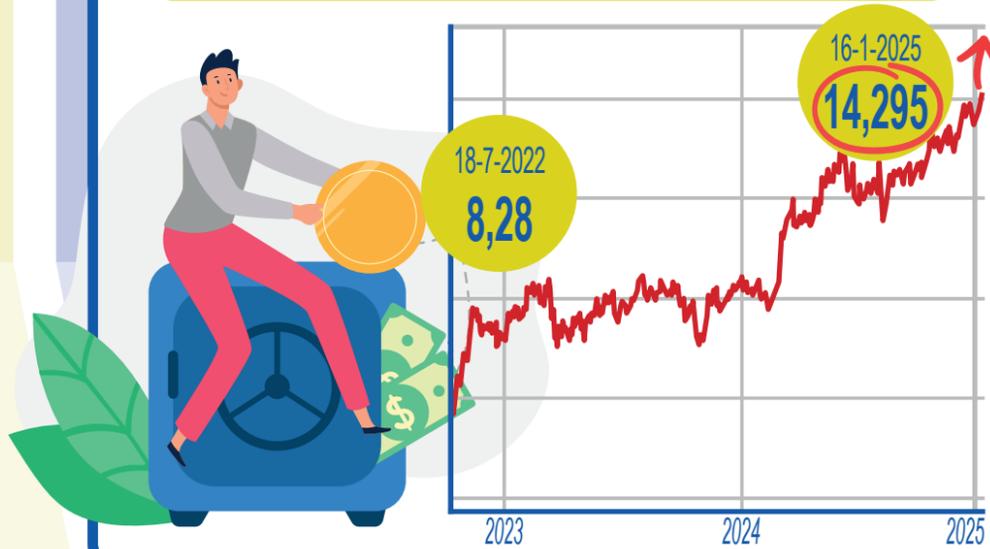
Il DG Giuseppe Lasco manager dell'anno 2024

Giuseppe Lasco, Direttore Generale di Poste Italiane, ha ricevuto a dicembre scorso il premio "Manager dell'anno 2024" di Italia-Informa, promosso dall'omonimo quotidiano online economico-finanziario. Un riconoscimento all'eccellenza italiana e ai talenti che si impegnano ogni giorno nel mondo della Finanza, dell'Economia, dell'Arte, della Cultura e della Società civile. "Giuseppe Lasco, in qualità di Direttore Generale di Poste Italiane, è da sempre un convinto sostenitore del processo di trasformazione strategica dell'azienda, avendo posto al centro l'innovazione dei servizi e la modernizzazione logistica - si legge tra le motivazioni che hanno portato al riconoscimento -. Nel corso della

sua carriera, ha ricoperto ruoli di rilievo, tra cui Responsabile della Divisione Corporate Affairs e Condirettore Generale di Poste Italiane, oltre a posizioni apicali in Terna S.p.A., consolidando competenze in governance e strategia aziendale. Ha supportato l'accelerazione della crescita industriale di Poste Italiane, oggi pienamente allineata alle sfide del sistema Italia, confermando le eccellenti performance in ambito di sostenibilità ambientale, sociale e di governance. Ha, inoltre, sempre dimostrato grandi capacità di visione e operatività nei numerosi incarichi ricoperti, contribuendo in modo significativo allo sviluppo dei territori e al perseguimento del bene comune".



Il titolo di Poste Italiane



Risparmio Postale

Stock Risparmio Postale (in euro)

2017	2023
322.911.382.043,31	326.189.818.796,86 ↑

Carte Libretto in essere distinte tra:

Anno	Ordinario	Smart	Totale Carte
2023	6.744.663 ↑	6.650.867 ↑	13.395.530 ↑
2022	6.968.359	5.976.898	12.945.257
2021	7.113.096	5.461.788	12.574.884
2020	7.069.544	4.728.493	11.798.037
2019	6.857.991	4.046.573	10.904.564

BancoPosta

(In milioni di euro)	Patrimoni finali 2022	Patrimoni finali 2023	Patrimoni finali 2024
Gestione di portafoglio (x)	88.878	101.761	108.959 ↑
Gestioni collettive (y)	11.927	16.078	45.144 ↑
Totale (x) + (y)	100.805	117.839	154.103 ↑

MP

Specialisti Consulenti Finanziari	2017 - 7.900	2024 - 8.400 ↑
Età media (anni)	2017 - 45,5	2024 - 40,3 ↑
Laureati	2017 - 26%	2024 - 63,5% ↑

PCL

	2019	2020	2021	2022	2023
Ricavi Corrispondenza Pacchi e Distribuzione - €m	3.492	3.201	3.695	3.651	3.746 ↑
Volumi pacchi (pezzi in milioni)	148	210	249	240	256 ↑



EDITORIALE

Le persone di Poste sono «il lievito del Paese»

Padre Enzo Fortunato, direttore della comunicazione della Basilica papale di San Pietro in Vaticano, ha celebrato la Messa nella sede centrale di Poste Italiane, in occasione delle recenti festività natalizie. Parlando dei dipendenti di Poste, Padre Fortunato li ha definiti il «lievito della società». Colpisce, dunque, come anche lui riscontri che la crescita è il cuore di questa Azienda, della sua missione e del suo operato. Poste Italiane fa crescere il Paese e cresce nel frattempo al suo interno con le sue persone. Cresce nel business, come testimoniano i dati di questi ultimi sette anni, che possiamo definire incredibili. E questa crescita, come avete potuto capire dalla copertina, è il tema del numero 61 di Postenews: dal titolo in Borsa a ogni altro settore operativo dell'Azienda, passando per la fondamentale crescita dei dipendenti, che leggerete nelle prossime pagine. Collegati che, nel loro percorso, sono passati da portalelettere a direttore di filiale, da consulente a Responsabile territoriale o nazionale. Vale davvero la pena leggere le loro storie. (Giuseppe Caporale)

Oltre 80 colleghi raccontano i passi compiuti all'interno dell'azienda in anni di trasformazione

«Ecco il nostro percorso di crescita in Azienda»

Da portalettere a Responsabili di Struttura Centrale, da sportellisti a Direttori di Filiale: nelle testimonianze dei dipendenti il ritratto collettivo di come la valorizzazione dei talenti abbia interessato tutte le divisioni e le Macro Aree di Poste Italiane

ROMA

AFC

«Ho iniziato in campo tributario e oggi dirigo la funzione in cui sono cresciuto»

Il racconto di **Pierluigi Antonini** è una storia di crescita in Poste: «Ho iniziato nel 2010, dopo qualche anno di esperienza nella libera professione in campo legale tributario, approdando direttamente nella funzione fiscale. Dopo un primo anno in cui ho lavorato in tutti i settori in cui si articolava la struttura, sono stato assegnato alla trasversale funzione "Normativa, Studi e Sostituzione d'Imposta". Di pari passo con l'accrescimento delle competenze e delle responsabilità è cresciuto anche il mio inquadramento professionale». Nel 2022 Pierluigi era pronto a diventare responsabile proprio di quella funzione che lo aveva visto e fatto crescere: «Così ho allenato le competenze manageriali oltre a quelle tecniche. E poi è passato un treno, una sfida di quelle che non si possono perdere. Da quel treno - conclude - non sono ancora sceso».



BOLOGNA

PCL CENTRO NORD

Da portalettere neolaureata in Calabria a responsabile Produzione della RAM

Sono stati sei anni di crescita per **Alessandra Francesca Aricò**, che ripercorre la strada fatta dal suo arrivo in Azienda, nel 2017, al ruolo di responsabile Produzione della RAM 1 del Centro Nord ricoperto dal 2023. «Dopo la laurea in Ingegneria, attratta da Poste, ma anche un po' per gioco, accetto un contratto a tempo determinato come portalettere in Calabria - ricorda - Il contratto viene prorogato per circa due anni, posso dire che è qui che comincio a innamorarmi del recapito. Nel 2019 ottengo un contratto a tempo indeterminato in Lombardia sempre come portalettere. Dopo qualche mese, inizia il mio percorso in uno staff di Produzione di RAM. Sviluppo forti competenze tecniche e gestionali mettendomi spesso in gioco sul territorio. Nel 2021 - continua Alessandra - divento responsabile di un centro di recapito in provincia di Como, nel 2022 referente Recapito della Gestione Operativa della Lombardia, ruolo nel quale sviluppo visione d'insieme e un forte network aziendale».



MILANO

MP NORD OVEST

«La svolta del mio percorso è passata dalla consulenza evoluta Poste Premium»

Riccardo Baldon, referente Premium a Milano, è entrato in Poste nel 2017, dopo un'esperienza di quattro anni nella revisione contabile: «All'inizio ho svolto il ruolo di SCF presso l'UP di Seveso, Filiale di Milano 2 Nord, dove ho approcciato per la prima volta il mondo della consulenza. Dopo sei mesi, mi sono messo alla prova in un ufficio ancora più grande, a Desio. E poi, dopo un anno, sono entrato in squadra commerciale». «Passati pochi mesi - continua - è arrivato il nuovo progetto di consulenza evoluta Poste Premium. Come non cogliere questa opportunità? Nel 2020 eccomi nella Filiale per me nuova di Busto Arsizio. Tre mesi dopo, con il lockdown, arrivano le restrizioni e il clima in cui proporre il nuovo servizio Private si complica. Ma insieme abbiamo superato anche queste difficoltà. Dal 2022 sono referente di Area Territoriale in Lombardia ed è mio compito anche aiutare i nuovi colleghi ad integrarsi in un territorio complesso ma ricco di potenzialità, collaborando con loro e con le filiali con entusiasmo e passione».



MONSELICE (PD)

MP NORD EST

«Promotore finanziario, consulente e DUP: in dieci anni ho raggiunto nuovi traguardi»

Serena Ballani, direttrice dell'ufficio postale centrale di Monselice (PD), ripercorre la sua esperienza in Poste Italiane, iniziata nel 2015 «prima con il ruolo di promotore finanziario presso l'ufficio postale di Abano Terme (PD) e successivamente come specialista consulente mobile nella Filiale di Padova. In seguito, grazie all'opportunità che mi ha dato l'Azienda, ho svolto il ruolo di referente patrimonio per le filiali di Rovigo-Legnano per poi, nel 2021, intraprendere il percorso di direttore di ufficio postale, arrivando alla gestione degli uffici postali centrali. Sono orgogliosa - dice Serena - di far parte di questa azienda che punta sui giovani e che mi ha dato l'opportunità, in tempi brevi, di crescere, sia sotto l'aspetto professionale che umano. Mi ritengo soddisfatta dei traguardi raggiunti finora e spero in futuro di avere la possibilità di mettermi in gioco con nuove sfide e poter contribuire alla crescita di Poste».

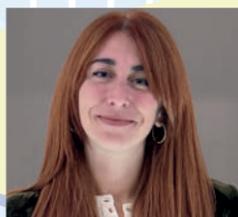


ROMA

RUO

«Poste mi ha permesso di crescere valorizzando il mio percorso di studi»

Michela Bari, referente Privacy per la funzione Risorse Umane e Organizzazione, ripercorre la strada fatta in Poste: «Ne faccio parte dal 2011 e posso dire che il mio percorso precedente è sempre stato orientato verso questo obiettivo. La mia formazione accademica mi ha introdotto al diritto del lavoro e, quindi, lavorare in questa azienda è divenuta la mia massima aspirazione: ho potuto mettere in pratica ciò che avevo studiato con passione e determinazione. Dal primo giorno di lavoro tanto è cambiato, compresa me stessa: non solo grazie agli straordinari mentori e colleghi che ho avuto la fortuna di incontrare lungo il cammino, ma anche grazie agli investimenti che Poste ha fatto sulla mia crescita professionale». Una cosa non è mai cambiata secondo Michela: «La passione per il mio lavoro e l'impegno a farlo al meglio delle mie possibilità. Quest'anno ho assunto il ruolo di referente in un ambito che è stato il focus delle mie tesi di laurea e dottorato: è un grande traguardo».



SAN VITO AL TAGLIAMENTO (PN)

MP NORD EST

Un percorso passato dal commerciale fino alle soddisfazioni da direttrice

«Sono stata assunta il 1° ottobre 2013 come sportellista part time. Dopo qualche mese, mi è stato chiesto di passare a full time e di diventare direttrice di un ufficio postale. Nel giro di un anno sono passata a gestire un ufficio sempre con la stessa mansione - racconta **Eleonora Braida**, Direttrice dell'UP di San Vito al Tagliamento - Passati due anni, ho avuto la possibilità di diventare consulente, SCA (specialista assicurativo), e dopo un breve passaggio nell'ufficio di Spilimbergo sono passata in squadra commerciale. È stata una fantastica esperienza dove, oltre alla gestione dei singoli appuntamenti, avevo la possibilità di gestire una zona commerciale». Conclude Eleonora: «Dopo quattro anni come SCM, ho ripreso il percorso come direttrice nell'UP di San Vito al Tagliamento. Un ufficio complesso che mi ha dato molte soddisfazioni e l'opportunità di crescere, imparando a gestire al meglio situazioni con clienti e colleghi».



BRESCIA

MP NORD OVEST

«Quindici anni fa entrai come sportellista ora sono responsabile Gestione Operativa»

«Entro in Azienda nel 2010 come sportellista a Palermo, per passare in Macro Area Sicilia come formatrice, ruolo che mi ha insegnato a essere riflessiva, a lavorare negli staff e con il territorio - racconta **Agata Calcagno**, responsabile Gestione Operativa di Filiale Brescia 1 - Poi in Filiale di Palermo come referente commerciale di zona e da qui diversi anni come direttore di UP, prima in Sicilia poi in Macroarea Nord Ovest, da un UP monoturbo a uno centrale dove ho appreso la gestione di risorse umane, economiche e tempo nonché il rapporto con la clientela. Ho imparato ad agire con calma, a prendermi i giusti tempi per farmi conoscere e poter agire». «Ad agosto 2022 divento responsabile Gestione Operativa prima a Mantova poi a Brescia - prosegue - ho imparato in questo ruolo che da solo non vai da nessuna parte. Bisogna porre massima attenzione alle indicazioni e agli imprevisti che vengono dal territorio. Mi piace essere concreta. Conta il risultato».



GENOVA

POSTEL

«Ho iniziato nel 1999 all'interno di Postel fino a dirigere lo stabilimento di Genova»

Entrato in Postel nel 1999 a Milano, nel CMP di Peschiera Borromeo, **Massimiliano Capri** è stato trasferito circa quattro anni dopo nella sede attuale di Genova. La sua crescita professionale, in ruoli operativi e tecnici, è sfociata dal 2019 a luglio del 2024 nel ruolo di responsabile di Produzione dello stabilimento Gestione elettronica documentale. «In questi anni ho avuto la fortuna di lavorare fianco a fianco con persone ma soprattutto collaboratori che hanno arricchito il mio bagaglio professionale e umano; certo il lavoro è cambiato: con più responsabilità, i rapporti interpersonali diventano fondamentali. La gestione lavorativa e umana del personale sicuramente è la parte più difficile ma mi ha sempre spronato a dare il massimo per creare sinergia con le persone e, cosa non di poco conto, un ambiente lavorativo sereno». Da luglio 2024 un'altra grande opportunità di crescita: ricopre il ruolo di responsabile dello stabilimento produttivo di Genova.



PALERMO

PCL SICILIA

«Tutto ebbe inizio da uno stage formativo: Da lì in poi tante opportunità di carriera»

«La mia carriera in Poste Italiane inizia nel 2019 a Napoli nello staff di Ingegneria e Sicurezza della MAL Sud a seguito di uno stage formativo per neolaureati effettuato presso i centri di recapito nel 2015», esordisce **Angela Casella**, oggi diventata responsabile Qualità della RAM 1 Sicilia. «Quella prima esperienza, partita proprio durante l'implementazione del modello di recapito Joint Delivery, mi ha permesso di acquisire numerose competenze operative su diversi ambiti di PCL - prosegue Angela - Da circa tre anni lavoro presso la RAM 1 Sicilia a Catania e rivesto il ruolo di responsabile Qualità di RAM; un incarico, oltre che tecnico, che presta attenzione alla soddisfazione dei clienti interni ed esterni». Angela si dice «molto contenta delle opportunità di sviluppo e formazione che Poste offre, attualmente sto partecipando al Laboratorio di Sviluppo delle competenze nell'ambito del programma MLAB».



BOLOGNA

PCL CENTRO NORD

«L'Azienda mi ha dato la possibilità di imparare a gestire una squadra»

«La mia avventura con Poste Italiane inizia dieci anni fa, poco dopo il mio trasferimento dalla Calabria. Ho sempre vissuto con entusiasmo il cambiamento e nel 2019 è arrivata l'assunzione», racconta **Giuseppe Celico**, capo turno del CS di Bologna. «Ho iniziato come portalettore nel CD di Casalecchio di Reno - ricorda Giuseppe - Dopo un anno a Casalecchio sono stato chiamato per un colloquio per un posto da caposquadra, ruolo che ho ricoperto per tre anni nel CD di Bologna Ponente. Questa mia nuova mansione mi ha fatto crescere molto perché mi ha dato la possibilità di lavorare in squadra per raggiungere obiettivi comuni e nello stesso tempo di interagire e gestire più di 60 persone». Conclude con orgoglio Giuseppe: «I frutti di questi tre anni da caposquadra li ho raccolti alla fine di questa estate quando mi è stato proposto di ricoprire il ruolo di capo turno al Centro smistamento di Bologna».



Tiziana Morandi, Responsabile Risorse Umane

«Raddoppiano i laureati e aumenta la formazione»



Nel 2023 l'età media dei dipendenti di Poste Italiane è ringiovanita di due anni rispetto al 2017. Parallelamente, negli ultimi sei anni, la quota dei laureati è quasi raddoppiata, passando dal 12 al 23%. «Da sempre l'Azienda assume dal mercato e valorizza le persone che si trovano già al suo interno», sottolinea Tiziana Morandi, Responsabile Risorse Umane di Poste Italiane. «Da una parte abbiamo i nuovi ingressi dall'altra valorizziamo i percorsi interni, perché, come dico sempre, abbiamo quattro generazioni al lavoro». Un

ruolo fondamentale è rivestito dalla formazione: le ore erogate dall'Azienda sono passate da 3,8 milioni nel 2017 a 6,5 milioni nel 2023. «In ogni momento dell'anno - sottolinea ancora la Responsabile Risorse Umane di Poste Italiane - abbiamo 9.800 persone in formazione con una quota pro capite di 52,4 ore di formazione». «È quello che ci ha aiutato di più in questi anni - prosegue Morandi - dal 2017 al 30 giugno abbiamo erogato più di 39 milioni di euro di formazione. Su PCL lavoriamo in maniera molto forte sui principi e i metodi della Lean e sulle nuove competenze: abbiamo lanciato un corso sull'intelligenza artificiale in cui raccontiamo cosa può fare l'IA per supportare il nostro business - prosegue la Responsabile Risorse Umane - Per Mercato Privati abbiamo avviato un percorso per aiutare gli operatori front end a rispondere in maniera adeguata alle richieste dei nostri clienti». Al 30 giugno 2024 sono state erogate complessivamente circa 2,5 milioni di ore di formazione distribuite in un'ampia offerta formativa, che comprende percorsi diversificati per ruolo, percorsi trasversali dedicati a tutte le persone del Gruppo e percorsi di formazione manageriale.

ROMA

POSTE AIR CARGO

«Sono entrato in Poste Air Cargo nel 2019 oggi sono responsabile Ground Operations»

«Dopo molte esperienze pregresse nel campo dell'aviazione, sono entrato come Cargo Manager in Poste Air Cargo nel 2019, in un periodo di grande cambiamento e crescita dell'Azienda che, con la diffusione della pandemia, ha avuto un ruolo sempre più importante ampliando il network in ambito internazionale in diversi settori». È l'esperienza di **Ugo Casini**, responsabile Ground Operations di Poste Air Cargo. «In particolare, con l'ingresso nel mercato del trasporto di materiale farmaceutico, ho ricoperto il ruolo di Pharma Manager guidando il processo per l'ottenimento del certificato di eccellenza CEIV, rilasciato da IATA. Attualmente - prosegue Ugo - sono responsabile Ground Operations e mi occupo di garantire che tutte le operazioni di scalo, dal carico/scarico dell'aereo fino alle assistenze durante le lavorazioni a terra, abbiano i più alti livelli di qualità nel rispetto delle normative vigenti, soprattutto in tema di sicurezza. Impegnarci per adottare soluzioni sempre più innovative è la sfida futura per continuare a crescere e nel mercato internazionale».



MESSINA

MP SICILIA

«Un'esperienza su più uffici e ruoli tra centri storici, borghi e periferia»

«Il mio percorso inizia nel 2012 come operatrice di sportello part time nell'ufficio di contemplazione a Messina - racconta **Tiziana Chiarello**, oggi responsabile commerciale Privati della Filiale Messina 1 - poi ho accettato la titolarità dell'UP monoperatore di Gesso, provando ad avere la responsabilità in prima persona. Nel 2014 divento SCF nell'ufficio di Messina 5 in centro città. Circa tre anni dopo divento consulente mobile in staff di filiale. A partire dal 2019 ho fatto la direttrice in diversi UP sia della provincia che della città, per approdare infine all'ufficio di Messina 2. A marzo 2022 mi viene proposto di diventare responsabile Gestione Operativa della Filiale di Ragusa, città dove sono rimasta fino a maggio di quest'anno quando sono rientrata nella Filiale di Messina 1 come responsabile commerciale. La mia, dunque, è un'esperienza completa di ruoli differenti e complementari, centri storici, borghi e periferia, credendo sempre nel lavoro di squadra».



SAN DANIELE DEL FRIULI (UD)

PCL NORD EST

«Quante soddisfazioni da portalettere: ne ho fatto tesoro per la mia crescita»

Alexia Cian è responsabile del CD di San Daniele del Friuli: «Ho mosso i miei primi passi nel mondo di Poste quasi per caso – ricorda – inserendo il curriculum sul sito, era marzo del 2016 quando ricevetti la telefonata con cui mi convocavano a Udine per le prove di assunzione, che mi portarono alla firma del primo contratto a tempo determinato. Varcai per la prima volta la soglia della sala portalettere di Pordenone il 15 aprile 2016; fare la portalettere era un lavoro tutt'altro che semplice ma fonte di soddisfazione». La propensione a mettersi quotidianamente in gioco ha permesso ad Alexia di essere notata dal responsabile di centro «dandomi la possibilità di ricoprire il ruolo di caposquadra, che ho svolto a Pordenone per due anni e successivamente per uno presso il CD di San Vito al Tagliamento, dove ho potuto completare la formazione del ruolo avvicinandomi alla gestione dei PDD». Il suo attuale incarico arriva dopo un'esperienza come responsabile del Centro di distribuzione di Maniago.



ALATRI (FR)

PCL CENTRO

«Dal mio ingresso nel 2019 una serie di assegnazioni sempre più articolate»

Margherita Ciorba ha cominciato come portalettere presso il CD di Ronciglione, in provincia di Viterbo. «Da quel primo febbraio 2019 l'Azienda mi ha accompagnata in un percorso di evoluzione professionale che si è sviluppato in un'escalation di assegnazioni, via via sempre più articolate», racconta. Presto caposquadra al CD di Civitavecchia, poi specialista Monitoraggio Qualità e Audit Processi del CD superiore di Viterbo, fino al 2022, ha ricevuto il suo primo incarico da responsabile di un CD: prima Ronciglione e poi l'attuale ad Alatri, in provincia di Frosinone. «In questi cinque anni ho avuto la fortuna di poter lavorare in centri di recapito di diverse province e di capire come il lavoro di squadra sia il perno su cui ruota la nostra realtà lavorativa. I miei responsabili hanno visto in me un potenziale e hanno riposto fiducia e considerazione, investendo sulla mia crescita, sulla mia formazione, affiancandomi e facendomi sentire parte di un processo aziendale stimolante e meritocratico».



TORINO

PCL NORD OVEST

«Mi sento una veterana della logistica: dall'Azienda supporto anche in gravidanza»



«Mi definisco figlia di PCL, una veterana della logistica perché ho iniziato nella mia amata Sardegna dove ho imparato l'arte del recapito. Poi l'assunzione e la decisione sofferta di lasciare il mio paese e la famiglia per continuare il mio percorso in Piemonte, una scelta che mi ha portato a diventare responsabile RAM 1 Nord Ovest - recapito Torino e provincia». È questo il percorso di **Erica Colomby** che ha toccato con mano tutte le professioni che gravitano intorno al recapito, da portalettere, caposquadra, monitoraggio qualità fino al ruolo attuale che la vede governare una squadra di 1.600 portalettere e 27 centri di recapito. Un traguardo che ho raggiunto anche perché ho avuto la fortuna di incontrare persone che hanno creduto in me. Gli step più importanti di crescita sono iniziati proprio dopo la gravidanza, un momento in cui l'Azienda mi ha supportato molto. Ho vissuto tutte le trasformazioni della logistica ed è una soddisfazione vedere la crescita dell'e-commerce».

ROMA

POSTE VITA

«Poste Vita era agli inizi, nel tempo ho affrontato sfide sempre più complesse»

«Era il 2001 quando, appena laureata, ho cominciato il mio percorso in Poste. Ho iniziato con lo stage di sei mesi, da subito sono stata inserita nella funzione Internal Auditing di Poste Vita». **Marta Comand**, arrivata quando Poste Vita era agli inizi, ricostruisce così i primi passaggi della sua carriera. «Il mio percorso è proseguito all'interno della funzione di Audit di Poste Vita, ho avuto l'opportunità e il privilegio di partecipare con il mio contributo alla crescita della compagnia che è diventata un gruppo assicurativo leader di mercato. Mi sono confrontata, insieme ai colleghi con i quali ho collaborato, con sfide professionali sempre più complesse, sviluppando le competenze in ambito Control Governance che mi hanno supportato nella crescita costante, anche in termini di responsabilità. Il mio percorso è stato progressivamente valorizzato dall'Azienda fino all'attuale ruolo di referente per le attività di audit esternalizzate da Poste Assicura a Poste Vita».



CASTELLAMMARE DI STABIA (NA)

PCL SUD

«Dieci anni a Milano e poi Napoli: per me il motore trainante è stato l'entusiasmo»

Da portalettere a Milano a responsabile del CD di Castellammare di Stabia. Un lungo percorso, dal 2010 a oggi, ha portato **Simona Conte** al suo attuale ruolo. «Dopo dieci anni a Milano, ai primi di marzo del 2020, in pieno Covid, sono stata trasferita a Napoli, presso il CD Portici Recapito, un ufficio che abbraccia un bacino d'utenza molto grande, lavorando su un territorio completamente diverso da quello milanese. Questo si è rivelato essere elemento sfidante, in quanto il lavoro da portalettere risente molto degli usi e costumi del territorio, ed è stato un po' come ricominciare da zero». Dopo qualche mese, grazie a un iter di selezione e ai colloqui con i responsabili, Simona ha avuto la possibilità di intraprendere un percorso di crescita, diventando caposquadra a Secondigliano, poi responsabile del CD di Gragnano e di Castellammare: «L'ingrediente segreto è stato l'entusiasmo, vero motore trainante e la certezza reciproca di poter contare sulla squadra».



CORDIGNANO (TV)

MP NORD EST

«Ho iniziato in un centro di smistamento oggi dirigo uno degli UP premiati dai vertici»

Per **Fabio Crespo**, Direttore dell'UP di Cordignano (TV), l'avventura in Poste «è iniziata a Napoli al centro di smistamento con un contratto a tempo determinato. Poi ho firmato l'indeterminato a Spresiano (TV) come portalettere, ruolo svolto per circa dieci anni. Dopodiché c'è stata l'opportunità di passare al Mercato Privati, cominciando come sportellista e poi collaboratore doppio turno nello stesso UP di Spresiano». Con il Covid «l'ufficio ha modificato l'orario in mono-turno, consentendomi di iniziare la carriera da direttore con delle sostituzioni e poi come direttore di un ufficio Mifid a Mansuè (TV) per circa due anni. Nel 2023 passo in un ufficio a Cordignano. Qui grazie alla mia squadra ho ricevuto un riconoscimento importante agli incontri territoriali a Padova del 2024, in qualità di miglior ufficio per obiettivi raggiunti. Ma lavoro con entusiasmo e passione soprattutto grazie a mia moglie e le mie bambine. Senza loro non sarei dove sono adesso».



ROMA

POSTE VITA

Un ruolo da responsabile in Poste Vita: «E pensare che ero partita con uno stage»



Il percorso di **Valentina De Santis** nel Gruppo Poste Italiane è stato contraddistinto da numerose opportunità a cominciare dallo stage. Era il 2005, aveva 26 anni, una laurea in Giurisprudenza e la voglia di mettersi alla prova in un contesto aziendale. «Dopo due anni all'Internal Auditing, quando poi sono entrata a far parte dell'allora Ufficio Normativa di BancoPosta, l'Azienda mi ha consentito di sostenere l'esame da avvocato e ho conseguito l'abilitazione all'esercizio della professione forense. Poco dopo, ho aderito a un job posting. Era il 2008 e Poste Vita necessitava di un avvocato da impiegare all'interno dell'Ufficio Legale». Nel tempo, ha assunto il ruolo di responsabile del contenzioso e del precontenzioso civile, penale e amministrativo di Poste Vita, struttura complessa nell'ambito della funzione legale, ruolo che ricopre tutt'ora. «In questi vent'anni ho avuto il privilegio di assistere e partecipare alle trasformazioni e agli incredibili traguardi raggiunti dal Gruppo Poste Italiane di cui sono orgogliosa di far parte».

ROMA

BANCOPOSTA

Il passaggio da un gruppo bancario a un ruolo importante in BancoPosta

«Dopo un'esperienza di 15 anni in un gruppo bancario sono stato contattato da Poste Italiane per un'opportunità lavorativa in BancoPosta. Ho deciso di lanciarmi in questa nuova sfida lasciando un ambiente per me noto e familiare verso una realtà nuova. Sono stato assunto nel 2022 ed è stata una di quelle scelte della vita di cui vado fiero. Sono stato ben accolto da tutti e ho trovato tanti nuovi colleghi dotati di alta professionalità». È la testimonianza di **Luca Della Penna**, responsabile Processi Transaction Banking e Ambiti Trasversali di BancoPosta. «Ho iniziato a integrarmi e a lavorare con entusiasmo in progetti ambiziosi e sfidanti. Ho ricevuto continui apprezzamenti e nuovi incarichi fino al riconoscimento di un ruolo di responsabilità. La mia nuova sfida è di fare bene ripagando la fiducia che mi è stata data con l'obiettivo di raggiungere lo stesso riconoscimento e apprezzamento provato dai colleghi nei confronti del mio predecessore nel ruolo».



ROMA

BANCOPOSTA

Per Michele oltre 20 anni di sfide aziendali: «Ora mi misuro con lo sviluppo delle imprese»

Da oltre vent'anni in Poste Italiane, **Michele Delle Fave** ha avuto l'opportunità di lavorare in tanti ruoli diversi, affrontando costantemente nuove sfide, imparando a gestire il cambiamento e valorizzando le esperienze pregresse per innovare in nuovi ambiti. Dopo le prime esperienze nella posta internazionale, l'approdo a BancoPosta nel 2009 con il lancio dei primi conti retail a pacchetto e la Digital Transformation. «Nel 2019 ottengo la responsabilità del Customer Value Management Small Business, e successivamente di tutte le imprese e della PA, con un team che si occupa di analisi clientela, modello di servizio e pianificazione e implementazione delle iniziative di marketing omnicanale. Qui l'obiettivo, in arco Piano 2025-2028 – sottolinea Michele – è quello di rendere Poste un partner di riferimento anche per piccole e medie imprese, colmando gap storici con la concorrenza e valorizzando l'unicità dell'offerta integrata del nostro Gruppo».



NAPOLI

PCL SUD

«Dopo anni come operatore ho assunto il ruolo di caposquadra nel CS di Napoli»



Valerio Diodati è caposquadra nel settore di Posta registrata presso il Centro di smistamento di Napoli: «La mia carriera in Poste Italiane è iniziata con impegno e dedizione, culminando in un significativo avanzamento professionale. Dopo anni di lavoro come operatore, ho avuto l'opportunità di assumere maggiori responsabilità – racconta Valerio – un cambiamento che ha ampliato la mia visione delle dinamiche aziendali. Ho assistito alla crescita esponenziale del settore pacchi dal 2013, contribuendo a mantenere elevati standard di produzione e qualità». Il pensiero di Valerio corre anche al futuro: «Il mio obiettivo – sottolinea il caposquadra del Centro di smistamento di Napoli – è continuare a valorizzare le mie competenze e contribuire al successo dell'Azienda, sfruttando le opportunità formative offerte da Poste Italiane per affrontare le sfide di un mercato in continua evoluzione».

ROMA

IMMOBILIARE CENTRO

«Ero un giovane ingegnere, ho avuto l'opportunità di crescere sul campo»

«Poste Italiane non è solo un'azienda, ma un mondo di opportunità sul territorio», esordisce **Paolo Fabozzi**, responsabile Struttura complessa nella funzione Immobiliare. «Dodici anni fa sono entrato anch'io in questo mondo da giovane ingegnere strutturista, mentre ultimavo il dottorato di ricerca. Fin da subito l'Azienda mi ha dato l'opportunità di "sporcarci le mani" con progetti e cantieri. Mi sono occupato, infatti, di iniziative immobiliari molto strategiche per Poste: Milano Cordusio, il sisma dell'Aquila, l'atrio della sede centrale, il Data Center di Viale Europa, il Piano Città di Napoli e i prototipi immobiliari del progetto Polis. L'opportunità più importante è stato l'impatto con il territorio da responsabile Ingegneria della Macro Area Centro. Perché la forza di Poste è proprio il territorio: grazie al progetto Polis, che gestisco direttamente, oggi posso dire di essere orgoglioso di far parte di questa grande famiglia e del suo processo di innovazione».

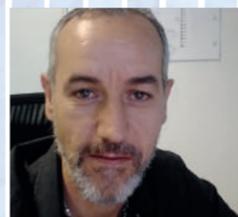


POMEZIA (RM)

POSTEL

«Entrai come caposquadra nel lontano 2001 ora dirigo lo stabilimento Postel di Pomezia»

Alessandro Fanasca è il responsabile dello stabilimento Postel di Pomezia, alle porte di Roma. Assunto nel 2001 nel Gruppo Poste Italiane con la mansione di caposquadra, ha avuto una continua evoluzione nel suo ruolo con la gestione, dal 2009, del reparto di Posta registrata e della commessa Equitalia. «In questo periodo, vista la complessità e le peculiarità delle commesse gestite, ho avuto modo di sviluppare e accrescere ulteriormente le mie competenze professionali – sottolinea Alessandro – Dopo cinque anni mi proposero di ricoprire il ruolo di responsabile di tutta la produzione del sito di Pomezia. In questi anni ho avuto modo di lavorare fianco a fianco con più direttori di stabilimento, e da ognuno ho cercato di apprendere e adottare nuove metodologie manageriali e di gestione. La mia graduale crescita è stata possibile grazie alla fiducia conquistata sul campo e all'impegno profuso nel tempo, a dimostrazione che nel gruppo Poste Italiane l'impegno paga».



ROMA

PCL

Marco «innamorato» della logistica: «Sono nel posto migliore in cui potessi capitare»

«Da figlio di ex ferroviere, lavorare nel ramo trasporti era il mio sogno. E oggi posso dire che Poste è il posto migliore in cui potessi capitare». Parola di **Marco Di Ruzza**, responsabile del controllo operativo trasporti di PCL. «Sono arrivato a ricoprire questa posizione dopo un'esperienza molto importante in Risorse Umane dove mi occupavo dell'organizzazione operativa. Un'esperienza formativa – sottolinea Marco – sia dal punto di vista personale che professionale, perché mi ha dato una visione diversa sulle persone». Oggi coordina il lavoro di 17 persone, una sfida che Marco cerca di affrontare «con l'empatia e con una visione d'insieme dell'Azienda». «Ci insegnano – conclude – che Poste è l'azienda di logistica e servizi più grande d'Italia. Questa è sicuramente una cosa in cui credo, perché sono innamorato di questo lavoro e della mia Azienda. Vivo Poste Italiane come se fosse casa mia».



ROMA

RUO CENTRO

«A Roma una sliding door fortunata: i miei capi hanno ispirato il mio percorso»

Sara Fabbrini ricopre oggi il ruolo di responsabile Strutture territoriali di RUO. Entrata in Poste nel 2011 come operatore di sportello, in provincia di Arezzo, e successivamente approdata a Risorse Umane Regionale Centro 1, con sede a Firenze, nel 2016 si è trasferita a Roma, «scelta importante anche da un punto di vista personale, che mi ha permesso di conoscere l'Azienda da un'ulteriore prospettiva – racconta Sara – Una scelta che è stata un vero salto nel buio: mi ha arricchito moltissimo da tutti i punti di vista e ancora oggi, insieme alla decisione di entrare in Poste Italiane, costituisce una "sliding door" fortunata. Dal 2021 sono tornata nuovamente in Macro Area, questa volta Centro, sempre a Roma, ma per la prima volta con un ruolo di responsabilità. Sono molto soddisfatta del percorso professionale sin qui avuto, grazie anche ai responsabili che ho incontrato nella mia strada, che hanno saputo sempre ispirare e ingaggiare i collaboratori».



SERiate (BG)

PCL NORD OVEST

«Grazie alla formazione sono arrivato al ruolo di responsabile del centro di distribuzione»

«Assunto in Poste come portalettere a fine 2019, sono stato subito selezionato come caposquadra. Nell'anno in cui ho svolto questa mansione ho avuto la possibilità di crescere professionalmente, approfondendo le conoscenze, incrementando le competenze e testando sul campo le mie capacità di leadership e di problem solving». Inizia così il percorso di **Fabio Falso** all'interno di PCL. «Successivamente – continua – sono stato proposto come responsabile, inizialmente presso il CD di Sarnico, in provincia di Bergamo, e, in seguito, dove mi trovo attualmente, presso il CD di Seriate». «In questi anni mi sono state proposte molte opportunità di formazione – sottolinea Fabio – Da ogni esperienza sono uscito arricchito personalmente e professionalmente. I ruoli che ho ricoperto fino ad oggi sono stati tutti importanti. Il confronto con i colleghi, sia a livello orizzontale che verticale, mi ha arricchito come essere umano».



VENEZIA

DTO NORD EST

Dai progetti complessi durante la pandemia a responsabile del polo tecnologico Nord-Est

Dal 2006 **Raimondo Femminino** lavora in Poste Italiane, contribuendo a progetti strategici e innovativi. «Dopo un inizio nella divisione PCL - racconta - nel 2010 entro a far parte del Polo Tecnologico Nord-Ovest, nella divisione DTO – Information Technology territoriale a Milano. Qui mi occupo inizialmente del Service Desk. Un punto di svolta arriva con la gestione di progetti speciali a livello nazionale, come l'insourcing del supporto agli impianti di smistamento». In pandemia «coordino una squadra di sistemisti per supportare la Regione Lombardia nell'utilizzo delle piattaforme di prenotazione e vaccinazione sviluppate da Poste. Dal 2020 guido progetti complessi, coinvolgendo società del gruppo come Nexive, SDA e Poste Logistics, e coordinando il supporto onsite per il distretto Lombardia Centro. Dal 2024 assumo la responsabilità del Polo Tecnologico Nord-Est, a Venezia Mestre. In futuro, penso a un centro di formazione sugli ATM e all'ottimizzazione del supporto IT».



ROMA

BANCOPOSTA

«Nel marketing da oltre 15 anni, ho ricoperto ruoli con responsabilità sempre crescenti»

«Nel settore marketing da oltre 15 anni, ho maturato la mia esperienza principalmente nel Gruppo Poste Italiane, ricoprendo ruoli con responsabilità crescente in ambito finanziamenti, comparto assicurativo, RC Auto e comunicazione», racconta **Ludovica Flaminio**, responsabile Commerciale e Marketing Financit, joint venture con il Gruppo BNL BNP Paribas dedicata all'erogazione del prodotto di cessione del quinto di Poste Italiane disponibile in tutti gli uffici postali. «Grazie all'esperienza maturata e ai traguardi raggiunti mi è stato proposto di assumere la responsabilità della struttura Marketing e Commerciale della neocostituita Società, una sfida che ho accolto con entusiasmo e che mi vede quotidianamente coinvolta per creare sinergia tra due Gruppi importanti. Abbiamo raggiunto obiettivi significativi – conclude – consolidando la posizione dell'Azienda nel panorama competitivo fino ad arrivare nel 2023 al primo posto della classifica degli operatori del comparto della cessione del quinto».



NAPOLI

MP SUD

Un background nel settore bancario messo al servizio degli uffici postali

«La mia storia in Poste parte nel 2014 quando vengo assunto come promotore finanziario dopo un percorso in banca con la stessa mansione. Non conoscevo Poste come un istituto bancario, ma viste le prospettive ho deciso di rimettermi in gioco e accettare l'offerta. All'interno degli uffici il risparmio postale la faceva da padrone. Da ultimo arrivato, mi sono messo a disposizione per fare qualsiasi cosa in UP e questo mi ha permesso di guadagnare la fiducia dei miei colleghi, in particolare il Direttore dell'ufficio postale di Napoli Centro». A parlare è **Francesco Froehlich**, coordinatore Premium a Napoli, che aggiunge: «Dopo quattro anni, il progetto è stato chiuso. Poi nel 2019 ne arriva un altro relativo al segmento Private (Premium). Supero il colloquio per la Filiale di Napoli 1 e decido di accettare. L'azienda poi ha deciso di portarmi in Macroarea SUD come referente Premium, ruolo che si è evoluto fino a diventare oggi coordinatore Premium di Macro Area».



ROMA

POSTEPAY

«L'Azienda mi ha consentito di conciliare il percorso di crescita con la maternità»



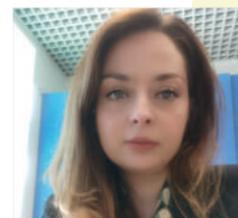
Laureata in Economia e Commercio, **Lucia Gentile** è approdata in Poste Italiane nel 2006, nell'ufficio di Contabilità di BancoPosta. «In questa struttura ho trascorso anni intensi, di grande impegno e crescita professionale e personale», racconta. Un ulteriore step per Lucia è avvenuto nel 2020 «con il passaggio a Postepay, nell'ambito della funzione Amministrazione e Bilancio». «Personalmente – aggiunge – mi sono sempre sentita sostenuta dal management che ha saputo individuare e mettere a frutto i miei punti di forza e rafforzare le mie aree di miglioramento, consentendomi di crescere, nel corso degli anni, anche dal punto di vista dell'inquadramento professionale. Come donna ritengo che questo aspetto sia di particolare rilievo e motivo di orgoglio perché l'Azienda mi ha consentito di conciliare il percorso di crescita con la maternità». Da dicembre 2023 Lucia è referente per le attività relative al Rendiconto del Patrimonio Destinato IMEL.

COMO

MP NORD OVEST

«Dal mio primo ufficio postale dopo la laurea a responsabile commerciale della filiale»

Quella di **Kristina Gjini**, responsabile commerciale Privati di Filiale a Como, è una storia di professionalizzazione grazie a Poste: «Sono arrivata a 18 anni, nel 2003, dall'Albania. Dopo la laurea in Economia a Pavia, nel 2016 entro in UP. Poi la grande avventura in filiale, prima come SCM poi come consulente Premium a Pavia, ampliando così conoscenze e capacità di problem solving. I miei anni come RCZ di filiale sono stati i più formativi nel coordinamento e nella preparazione dei colleghi. L'esperienza come DUP mi ha permesso di conoscere Poste dal punto di vista commerciale a 360 gradi. Il mio attuale ruolo è responsabile commerciale nella Filiale di Como, dove ho tanto da imparare. Sono rientrata in questo ambito dopo la consapevolezza del DUP e ora rispondo dell'operato di tante persone con l'obiettivo di farle crescere sempre. Tutte le sfide le ho impostate con me stessa, non con gli altri, focalizzandomi sul mio ruolo e sugli stimoli giornalieri».



PADOVA

PCL NORD EST

«Il ruolo di Lean Specialist mi ha dato le basi per diventare responsabile della Produzione»

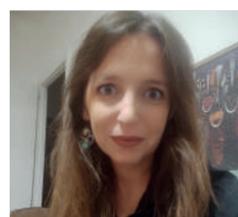
La carriera in Poste di **Cristian Gualtieri**, oggi responsabile Produzione del CS di Padova in Poste Italiane, è iniziata nel 2020, come portalettere presso il Centro di distribuzione di Schio. «In questo ruolo ho sviluppato una concreta consapevolezza delle operazioni quotidiane di recapito e ho compreso l'importanza di fornire un servizio puntuale», sottolinea. «Una svolta importante è stata l'assunzione del ruolo di Lean Specialist presso il Centro di smistamento di Padova. All'interno dello stabilimento, ho potuto analizzare i processi operativi e studiarli per migliorarli. Nel 2022, il mio percorso prosegue con un'ulteriore sfida di carattere gestionale mediante il ruolo di responsabile di reparto – prosegue Cristian – Tale esperienza si amplia quando sono stato scelto per ricoprire una nuova posizione di responsabile Produzione presso il Centro di smistamento di Verona e a seguire Padova. Ho accolto l'impegno con grande senso di responsabilità e riconoscimento verso l'azienda».



ROMA

PCL CENTRO

«Un percorso che mi ha permesso di allargare la visione d'insieme»



In servizio presso il CS Roma Fiumicino in qualità di responsabile Produzione, **Lucia Guidi** ha iniziato la sua carriera in Poste Italiane nel settembre 2019 come portalettere a Imola: «In questi anni – racconta – ho avuto la possibilità di ricoprire diversi ruoli, come responsabile del CD di Pianoro, capo settore operativo presso il CS Bologna, fino ad arrivare, dopo un'esperienza in sede centrale, al ruolo che attualmente ricopro». Per Lucia è stato «un percorso di crescita che mi ha permesso di allargare la visione di insieme e di accrescere sempre più le mie competenze e conoscenze. Questo grazie anche alla possibilità di partecipare a percorsi formativi, messi a disposizione dall'azienda, che mi hanno supportato nella mia crescita professionale». Lucia spera ora di «rafforzare le mie competenze e scoprirne di nuove, continuando questo bellissimo percorso di crescita che ho intrapreso».

ROMA

PCL CENTRO

Un caposquadra 30enne per Roma Esquilino: «So di avere un compito importante»

Non ancora 30enne **Simone Iacoella** ha assunto il ruolo di caposquadra al Centro recapito di Roma Esquilino, dopo un'esperienza da portalettere al Centro di Roma Casilino. «Il ruolo da caposquadra è una sfida che ho accettato come obiettivo di crescita professionale e personale – sottolinea Simone – ti pone a contatto diretto con risorse e strumenti da gestire sia a livello umano che strutturale e richiede una tempestiva risoluzione ai problemi che sorgono quotidianamente. Ho sempre visto nel dialogo e nel contatto interpersonale un gradino necessario per mettere a confronto idee e spunti nuovi». Simone sa di avere «un compito importante» ed è contento che l'Azienda abbia investito nella sua crescita professionale: «Spero – conclude il caposquadra del Centro recapito di Roma Esquilino – di poter portare benefici e miglioramenti con le mie conoscenze. E spero anche di poter apprendere tanto da quest'ufficio».



AVELLINO

MP SUD

Responsabile Gestione Operativa di filiale dopo aver cominciato nel recapito

«Un percorso lavorativo ormai consolidato cominciato nel lontano 2010 - afferma **Domenico Iermano**, responsabile Gestione Operativa della Filiale di Avellino - Dopo un'iniziale e brevissima esperienza nel recapito, ho ricoperto l'incarico di OSP e collaboratore DUP presso l'UP di San Bartolomeo in Galdo, in provincia di Benevento. Nel 2017 mi viene data la possibilità di passare in Filiale come specialista Operation, mentre il 2020 è l'anno di svolta per la mia carriera professionale. L'azienda mi offre, infatti, la possibilità di crescere ricoprendo il ruolo di DUP di Montefalcone di Val Fortore. Dopo undici mesi, mi metto nuovamente in gioco per ricoprire un ruolo più complesso come RGOF, dove mi trovo a gestire più risorse, con responsabilità diretta nell'attuazione degli obiettivi. Si tratta di un ruolo che mi impone di essere d'esempio, un motivatore, un punto di riferimento, una guida e un supporto per i miei collaboratori, trasmettendo la mission aziendale».



ROMA

PCL

«Risposi a un annuncio su LinkedIn: oggi sono responsabile Automazione e Strumenti»

«La mia storia in azienda comincia circa cinque anni fa con un annuncio di Poste su LinkedIn. Cercavano uno specialista di logistica e io in quel momento ricoprivo quel ruolo in una grande azienda dell'automotive. Mi resi conto di avere il profilo giusto e in linea con quella posizione». **Tommaso Iossa** ripercorre le tappe che lo hanno portato a ricoprire oggi il ruolo di responsabile dell'Automazione e Strumenti di Rete Postale. «Dapprima ho assunto un ruolo di coordinamento sui cicli di lavoro - Lean e successivamente grazie anche a percorsi di formazione manageriale la mia posizione è stata formalizzata in una posizione organizzativa. Il ruolo di responsabile è molto diverso, perché cambia anche il modello di leadership, non più legato solo alle competenze tecniche, ma anche a quelle manageriali. Ora provo a mettere insieme questi due mondi». Tommaso sottolinea quanto i suoi responsabili abbiano sempre cercato di valorizzarlo coinvolgendolo in nuove sfide, e dandogli una visione d'insieme più ampia del mondo Poste.



PACHINO (SR)

PCL SICILIA

«Il percorso di crescita mi ha portato a dirigere il CD di Pachino»



«Il 15 novembre del 2019 è cambiata la mia vita», sottolinea **Fabio Italia** ricordando la firma del suo primo contratto di lavoro a tempo indeterminato part time come portalelettere presso il CD di Feltre, in provincia di Belluno. «Attraverso la partecipazione a politiche attive ho ottenuto, nel 2020, il trasferimento nella mia Sicilia – prosegue – A questo trasferimento è seguita poco dopo la trasformazione del mio contratto di lavoro da part time a full time presso il CD di Taormina. Tutto ciò mi ha fatto sentire accompagnato in un percorso di crescita e ancor più propenso a dare il massimo ogni giorno». Nell'agosto del 2023 Fabio diventa caposquadra presso il CD di Messina Pistunina. «L'impegno e l'energia messa in campo sono stati valorizzati dall'azienda che, a marzo 2024, mi ha offerto un'altra importante opportunità di crescita come responsabile del CD di Pachino».

PORTO SANT'ELPIDIO (FM)

MP CENTRO NORD

«Nel 2004 entrai come portalelettere, dopo tanti ruoli sono diventato DUP»

Per **Andrea Latini**, direttore dell'UP di Porto Sant'Elpidio 1, il lavoro vuol dire fiducia: «Sono entrato come portalelettere nel 2004 in provincia di Fermo. Nel 2007 ho avuto la possibilità di scegliere di lavorare in UP, perché ero più interessato ai temi finanziari. Fin dai primi incarichi ho appreso dai colleghi i segreti di una efficace relazione commerciale sempre combinata al massimo rispetto dell'etica e della conformità per il bene del cliente. Nel 2014 sono diventato promotore finanziario, poi referente commerciale di zona. Ho incontrato responsabili che hanno avuto fiducia e stima. Poi la svolta: «Nel 2023 mi hanno proposto di diventare direttore di ufficio postale. È importante la relazione con i colleghi: alimento un ambiente lavorativo sano, competitivo e sereno. Questo ruolo mi appaga e posso dare il mio meglio, soprattutto perché il fil rouge della mia esperienza professionale è la fiducia che ho riposto nell'azienda e nelle persone che la creano».

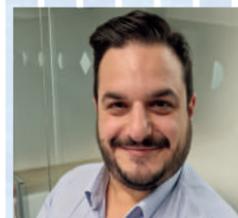


ROMA

MIPA

«Lavoravo allo sportello di un piccolo UP ora sono referente Pianificazione di Mipa»

«La mia avventura in Poste Italiane è iniziata nel 2013 come operatore di sportello part time in un piccolo ufficio postale della provincia di Como». È l'inizio del percorso di **Alessandro Lentini**, dal 2020 referente Pianificazione commerciale in ambito Macro Area Centro Sud nell'odierna MIPA. «Dopo questa prima fase, ho accettato una nuova sfida nel settore commerciale, sviluppando competenze relazionali e una visione più strategica - aggiunge - Nel 2016 sono entrato in Area Territoriale Lombardia, diventata poi Macro Area Territoriale Lombardia e Nord Ovest. Qui, nella struttura di Portafogliazione e Analisi Clienti, ho continuato a lavorare con le imprese. Nel 2019 la svolta: sono andato a Roma e in MBPA, confrontandomi con dinamiche aziendali di respiro più ampio». Il lavoro che ricopre attualmente in MIPA «è stimolante, perché permette di collaborare con colleghi di diverse divisioni, affrontare sfide nuove e crescere continuamente, senza perdere mai la passione».



CESA (CE)

MP SUD

Da promotore finanziario a direttore: a fare la differenza sono le competenze



«Dopo essermi laureato in Economia e Management presso l'Università Cattolica di Roma, sono stato assunto in Poste con il ruolo di promotore finanziario presso l'UP di Altavilla Irpina (AV). Dopo poco più di un anno sono entrato nello staff commerciale della Filiale di Avellino come specialista consulente mobile, gettando così le basi per una crescita professionale e personale». A parlare è **Angelo Leuci**, direttore dell'UP di Cesa (CE), ripercorrendo il suo percorso.

«Le competenze acquisite durante questo periodo sono state molteplici e utili quando ho dovuto coordinare consulenti finanziari, diventando referente commerciale di zona presso la Filiale Caserta 1 - aggiunge - Ad oggi, da marzo 2024, svolgo il ruolo di direttore dell'UP di Cesa, dove mi confronto a 360 gradi con le molteplici attività gestionali e commerciali quotidiane all'interno dell'ufficio postale. In merito al futuro, non saprei cosa aspettarmi, ma con impegno e determinazione accoglierò le sfide che mi verranno poste».

BRINDISI

MP SUD

«Assunta come promotrice finanziaria sono diventata responsabile commerciale»



«Raccontare l'esperienza in Poste vuol dire ripercorrere un terzo della mia vita - afferma **Nadia Loliva**, responsabile commerciale Privati della Filiale di Brindisi - Sono stata assunta nel 2015 a Potenza come promotore finanziario, in seguito consulente finanziario presso l'ufficio centrale Potenza Città, SCM e poi RCZ sempre nella Filiale di Potenza. Nel 2022 è iniziato un nuovo capitolo da responsabile commerciale della filiale di Matera, un importante traguardo raggiunto a soli 32 anni». Tanti i

momenti significativi: «Ricordo quando sono diventata RCZ. Ho iniziato a credere di essere riuscita a costruire realmente qualcosa di significativo e che il frutto del mio lavoro, in qualche modo, veniva messo in evidenza. Per non parlare del momento in cui sono stata scelta per ricoprire il ruolo di responsabile commerciale. La passione per il mio lavoro mi ha sempre fatto vivere questi cambiamenti come momenti di profonda crescita. Il segreto? Non arrendersi mai».

TORINO

MP NORD OVEST

«Dagli esordi come addetto al recapito a coordinatore commerciale del territorio»

«Sono in azienda dal 2008 e, come tanti, inizio da addetto al recapito in provincia di Varese, con una cartina per memorizzare le strade e tante aspettative - afferma **Rosario Malescia**, coordinatore commerciale Territorio a Torino - Poi il passaggio in MP in un ufficio doppio turno, dopo i primi emozionanti colloqui come OSP. Grazie a capi presenti e lungimiranti, entro nel mondo della consulenza, prima quella stanziale, poi quella mobile in squadra commerciale nella Filiale di Busto Arsizio, un'esperienza coinvolgente e formativa. È arrivato poi il ruolo di referente commerciale di zona, la relazione fatta ruolo che mi ha permesso di interessare rapporti che custodisco ancora con affetto. Poi la vista che cambia sul ruolo di referente di comparto (Prestiti). E ancora il riconoscimento come RCF a Biella. Successivamente passo a Novara e divento coordinatore commerciale di Area, di fianco alle filiali e tra le persone che le abitano».



ROMA

MIPA

Dal CMP ai Servizi finanziari per la PA: «Un salto, ma ho preso la decisione migliore»

«Il mio percorso in Poste inizia nel novembre 2004, quando come stagista entro al CMP di Fiumicino. Questa esperienza operativa mi offre l'opportunità di acquisire competenze fondamentali nei processi postali, un bagaglio che si rivelerà determinante per la mia crescita». Inizia così la crescita di **Serena Maracchioni** all'interno di Poste Italiane. «Grazie a questa preparazione, mi viene proposta una nuova opportunità nel Marketing di PCL, dove lavoro per otto anni. Nel 2013, arriva la svolta: mi viene proposto il ruolo di Sales Account. Decido di fare un salto nel vuoto e intraprendere quella che diventerà una delle scelte migliori della mia carriera. Trascorro dieci anni in MIPA come Account relazionale per la PA, un ruolo che mi permette di approfondire la gestione delle relazioni con la pubblica amministrazione e di acquisire una visione strategica. Oggi ricopro il ruolo di responsabile Vendite dei Servizi finanziari per la PA».



SASSARI

SDA

«Ho svolto diverse mansioni per SDA fino alla gestione della sede di Sassari»

«Nel 2005 venni inserito all'interno dello staff SDA per svolgere diverse mansioni. Ho occupato sia ruoli amministrativi che operativi. Grazie alla fiducia accordatami ho avuto la mansione di capo turno che ho svolto per circa dieci anni. Il passo più importante, purtroppo vista l'improvvisa scomparsa del mio capo filiale, è stato appunto la possibilità di poter gestire da responsabile la sede di Sassari». Sintetizza così la sua storia



Luca Mereu, che aggiunge: «Mi ritengo fortunato ad essere stato fra le figure scelte sia dalla sede che dal territorio in un percorso di crescita. Grazie al mio impegno, agli studi e a chi ha creduto in me finalmente da oltre un anno sto realizzando un piccolo sogno. Mi aspetto di proseguire quanto realizzato offrendo la mia disponibilità e conoscenza per il Gruppo per il quale lavoro, fiducioso che i miei sforzi verranno sempre riconosciuti».

ROMA

POSTEPAY

«Da BancoPosta all'ecosistema PostePay: «Il contesto aziendale è sempre più stimolante»»

Entrato in Poste Italiane nel 2002 nell'ambito di uno dei primi programmi di selezione di giovani laureati all'interno di Operazioni BancoPosta, dopo circa sei anni **Matteo Davide Micarelli** si è candidato per una posizione in Revisione interna BancoPosta:

«Questo passaggio organizzativo ha costituito un acceleratore per la mia crescita professionale. L'esperienza accumulata nell'audit sui servizi di pagamento mi ha consentito nel 2018 il passaggio in PostePay. Qui ho ricoperto la posizione di referente per le attività di audit e successivamente di responsabile della funzione dedicata al piano di audit del patrimonio destinato nell'ambito della funzione di Revisione Interna articolata secondo i diversi business presenti. Dal 2022 Revisione interna di PostePay assume anche il ruolo di funzione di audit per la controllata Lis Holding. Oggi sono orgoglioso di continuare a far parte della squadra di Marco Siracusano in un contesto aziendale sempre più complesso ma al contempo stimolante».



LIDO DI FERMO (FM)

MP CENTRO NORD

«Quando sono arrivata avevo solo 19 anni: oggi dirigo un ufficio postale nelle Marche»

«Ho iniziato il mio percorso come portalettere a Fermo nel 2002. È stata la mia prima esperienza lavorativa - racconta **Lucia Michetti**, direttrice dell'UP a Lido di Fermo - Avevo 19 anni e fu un impatto molto forte con una realtà completamente nuova. Dopo quattro anni, mi è stato proposto di lavorare come sportellista all'interno dell'UP di Porto San Giorgio. Il direttore di allora mi segnalò come possibile consulente. Ho accettato il cambio di ruolo e l'ho ricoperto per 13 anni, due a Porto San Giorgio e 11 a Sant'Elpidio a Mare.



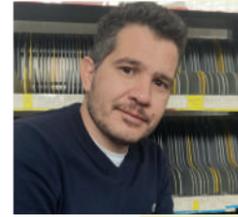
Poi, ho accettato il ruolo di consulente mobile in filiale a Fermo. Nel corso del tempo, avevo espresso la volontà di ricoprire il ruolo di direttrice. A marzo di quest'anno mi è stato proposto di reggere un ufficio come direttrice in sostituzione pro tempore di una mia collega. A fine giugno si è liberato il posto per il pensionamento del direttore e mi è stato assegnato l'ufficio di Lido di Fermo, dove attualmente lavoro».

ELMAS (CA)

PCL CENTRO

«Grazie al job posting sono entrato nella RAM fino al ruolo di responsabile di Produzione»

Nicola Milia, responsabile Produzione della RAM 4 Centro a Elmas (Cagliari), ha cominciato nel 2017 come portalettere per poi entrare nello staff della RAM nel 2021 grazie al job posting. Successivamente, gli è stato assegnato il ruolo di responsabile del CD di Assemmini e, appena sette mesi dopo, quello attuale, in una RAM che abbraccia tutto il territorio della Sardegna e da cui dipendono 21 centri di distribuzione, 42 PDD e circa 1.150 persone. «Sono sempre stato spinto dalla curiosità di imparare qualcosa di nuovo in ogni ruolo che ho ricoperto - spiega Nicola - sono stato affascinato da tutti i processi e ho cercato soluzioni anche quando non era il mio compito». Con queste doti Nicola si è lanciato in nuove sfide e, in cinque anni, è passato da portalettere a quadro: «La maggiore soddisfazione è quella di vedere il risultato del lavoro e una squadra che mi segue con affiatamento e unità di intenti. Ho una squadra al confine con una famiglia».



ROMA

PCL

Referente Reti Partner in Controllo operativo dopo aver superato un gradino alla volta



«Mi piace rappresentare la mia esperienza in Poste Italiane con una scala fatta di tanti gradini che ho salito un po' alla volta. Passo dopo passo, con impegno, coraggio e passione, sono arrivata, oggi, a ricoprire il ruolo di referente Reti Partner in Controllo operativo, e sono sempre più convinta che le mie esperienze precedenti sono state tutte fondamentali per essere oggi quella che sono». **Elisabetta Monaco** racconta una storia di tenacia, cominciata nelle vesti di portalettere: «Amavo quel ruolo,

la vita all'esterno, l'opportunità di conoscere luoghi, persone, che ti dimostravano tanto affetto e stima e ti spronavano ad essere sempre più professionale - sottolinea - Tuttavia, sentivo di aver bisogno di altri stimoli, volevo allargare la mia prospettiva, così mi candidai a un job posting che mi portò in RAM e da qui, dapprima Supervisor, poi responsabile di vari CD sempre più complessi, fino a ricoprire il ruolo di referente Recapito GO Sud, prima dell'attuale posizione».

SESTO FIORENTINO (FI)

PCL CENTRO NORD

«Portalettere, caposquadra e specialista di Produzione fino a responsabile del CD»



«Per me Poste Italiane non rappresenta solo un lavoro, ma una squadra con cui condividere successi e momenti di vita». **Nicolina Montalto**, responsabile del centro di distribuzione di Sesto Fiorentino da aprile 2024, dove coordina una squadra collaborativa e professionale, ripercorre la sua esperienza cominciata come portalettere di Firenze nel 2008 e consolidata nel 2012 con l'assunzione a tempo indeterminato. «Ho intrapreso il mio percorso di sviluppo, prima come caposquadra, successivamente come

specialista Produzione - ricorda Nicolina - Il ruolo di specialista Produzione svolto al CD di Firenze Novoli è risultato determinante per la mia crescita sia professionale che personale. Il CD di Novoli - sottolinea Nicolina - è uno dei centri più importanti della città di Firenze, e proprio quell'esperienza mi ha permesso di accrescere le mie competenze tecniche, ma soprattutto mi ha consentito di sviluppare quelle di leadership, arrivando a creare una squadra forte e unita».

ROMA

BANCOPOSTA

«In cinque anni ho vissuto diverse realtà aziendali, fino al cuore del risparmio postale»

Dopo la laurea specialistica in Economia e Direzione delle Imprese indirizzo Management presso la LUISS, **Viviana Morgillo** ha conseguito l'abilitazione come dottore commercialista e svolto un'esperienza di un anno e mezzo in Findomestic Banca SpA. Nel 2019 ha cominciato la sua esperienza in Poste, come Specialista Consulente Finanziario in un ufficio monoturmo della Filiale Roma Nord. A marzo 2022 è passata in Macro Area Centro come referente Finanziamenti per la Filiale di Roma Ovest, e poi nel 2023 presso la Filiale di Roma Centro. Il 2 settembre 2024 è approdata alla Direzione Corporate - in BancoPosta Marketing Privato - Risparmio Postale. In mezzo, ha avuto la possibilità di conoscere diversi uffici e diverse realtà e di lavorare con responsabili che hanno saputo valorizzare le sue potenzialità. «In cinque anni ho conosciuto l'Azienda dal territorio e ora sono felice di lavorare in un comparto che rappresenta il core business - sottolinea Viviana - ciò che fa davvero la differenza è l'umiltà, la voglia di mettersi in gioco, la perseveranza ma soprattutto la prospettiva».



CATANIA

PCL SICILIA

«Da portalettere a responsabile RAM: «Con la Lean ho abbracciato il cambiamento»»

Alfonso Morreale è responsabile della RAM 1 Sicilia. Ingegnere, è entrato in azienda alla fine 2019 come portalettere in provincia di Vicenza. «Poste mi ha dato l'opportunità di intraprendere un percorso di crescita e di sviluppo professionale tenendo conto delle mie capacità e ambizioni - racconta - Nel 2020, a seguito di un processo di selezione, vengo coinvolto nel progetto Lean a Verona e, dopo circa sei mesi, intraprendo un'esperienza al CS di Catania, prima nello staff del direttore e poi come responsabile Impianti». Nel 2022 una nuova sfida: «Consapevole che abbracciare il cambiamento mi aveva portato a crescere, accetto di tornare nel recapito come responsabile di Produzione della RAM 1 Sicilia. Grazie all'energia messa in campo ogni giorno, con l'importante supporto della formazione aziendale, arrivo a ricoprire l'incarico di responsabile Area Manager RAM 1 Sicilia, con la gestione di circa 1.200 risorse che operano in 35 uffici di recapito in tutta la Sicilia Orientale».



L'AQUILA

MP CENTRO

«È la passione a guidare il lavoro di squadra e la crescita del team»

Sono entrata in Poste nel 2010 a Pescara come sportellista presso l'Ufficio Postale Centrale. Sin dall'inizio, ho compreso l'importanza di costruire rapporti di fiducia con clienti e colleghi, per creare valore. Dopo l'esperienza come SCF e poi come SCM, sono diventata RCZ nel 2019. La maternità ha arricchito sia la mia vita personale che professionale. Essere madre mi ha insegnato l'importanza dell'ascolto attivo e dell'intelligenza emotiva, strumenti essenziali per supportare il mio team. Ho imparato che il vero successo non è quello individuale, ma si costruisce insieme al gruppo. Questa convinzione guida il mio lavoro quotidiano». È il racconto di **Ilaria Mosesso**, responsabile commerciale di Filiale a L'Aquila da marzo 2022. «Il mio impegno va oltre i numeri e gli obiettivi commerciali. Al centro del mio approccio c'è la costruzione di relazioni autentiche e il coinvolgimento attivo dei miei colleghi in ogni progetto per rafforzare partecipazione e senso di appartenenza».



ROMA

BANCOPOSTA

«L'incontro con l'Amministratore Delegato mi ha trasmesso passione ed energia»

«Sono entrato in Poste Italiane da circa cinque anni e, durante il primo periodo dal mio ingresso, ho avuto la possibilità di conoscere da vicino prima i prodotti del risparmio postale e poi i prodotti di investimento. Molte delle tappe importanti per la mia crescita personale e professionale sono rappresentate dai numerosi momenti di training e condivisione che l'azienda ha costruito ad hoc per noi». **Matteo Notarangelo** ripercorre le tappe del suo percorso all'interno di BancoPosta. «Grazie al continuo confronto ho sempre avuto chiari i miei punti di forza e quelli da continuare a migliorare costantemente. Non posso certamente non menzionare la possibilità che ci è stata data, all'inizio del percorso professionale, di incontrare l'Amministratore Delegato. Ricordo molto bene le sue parole, i consigli e l'energia nel trasmetterci passione per il lavoro che facciamo e consapevolezza della pubblica utilità dei servizi e dei prodotti che ogni giorno sono utilizzati da milioni di italiani».



LIGNANO SABBIAIDORO (UD)

MP NORD EST

«Ho aderito al job posting per la consulenza oggi sono direttore di struttura complessa»

«La mia carriera in Azienda inizia nel 2002 come portalettere. Dopo i primi anni da portalettere, quasi per gioco, ma soprattutto per ambizione, ho aderito al job posting per consulente finanziario». È l'inizio del percorso di **Matteo Nuzzo**, attualmente direttore dell'UP di Lignano Sabbiadoro, che prosegue: «Nel 2012 inizio come specialista di sala, ruolo che ho svolto per quattro anni. Nel 2016, sempre nello stesso ambito, divento specialista consulente mobile, lavoro che mi ha formato concretamente per un progetto di crescita all'interno dell'azienda. Nel 2020 divento responsabile commerciale di zona, esperienza molto formativa per via delle responsabilità e gestione delle risorse. Nel 2024 ho avuto l'opportunità di diventare direttore di struttura complessa raggiungendo l'obiettivo che mi ero prefissato dopo aver intrapreso il percorso in Mercato Privati. Sono orgoglioso della strada fatta e ringrazio l'azienda che mi ha dato la possibilità di realizzarmi».



ASTI

MP NORD OVEST

«Ho cominciato nel 2013 allo sportello ora sono responsabile commerciale»

«Il mio percorso è iniziato nel 2013 come operatrice di sportello e poco dopo come direttrice di un ufficio monoperatore - racconta **Lorena Odino**, responsabile commerciale Privati di Filiale ad Asti - Tutto ciò mi ha permesso di conoscere davvero tante persone e tante procedure. Successivamente, ho ricevuto la proposta di passare al commerciale, costruendo rapporti di fiducia con i clienti, crescendo sia professionalmente sia personalmente, passando da specialista consulente finanziario a specialista consulente mobile e a responsabile commerciale di zona. Nel dicembre 2021 sono diventata direttrice di un ufficio relazionale e poi direttrice di Novi Centro». Conclude Lorena: «Sono due mesi che rivesto il ruolo di responsabile commerciale della Filiale di Asti. Sono molto felice ed entusiasta di questo nuovo lavoro, con la voglia di dare il massimo quotidianamente».



MANDURIA (TA)

PCL SUD

Un sogno cominciato a 1.000 km da casa: «Non ci ho pensato due volte a partire»

Ha cominciato a 1.000 km da casa come portalettere **Deborah Ottolino**, accettando l'assunzione a tempo indeterminato in provincia di Udine. «Non ci ho pensato due volte a partire», racconta descrivendo la realizzazione di un sogno. «Ho continuato il mio lavoro da portalettere tra le contrade di Codroipo fino al febbraio del 2020, momento in cui decido di partecipare a un job posting interno ed entro a far parte dello staff di produzione della RAM del Friuli Venezia Giulia. Dopo due anni, mi è stato proposto di diventare specialista Produzione presso il CL di Pordenone - prosegue Deborah - Presso lo stesso CL, nell'ottobre del 2023 ricevo l'incarico di responsabile. Insieme alle stesse persone, ho avuto la possibilità di partire con il nuovo progetto di accentramento, partito da luglio del 2024. Dal primo ottobre, rivesto l'incarico di responsabile del CD di Manduria, e questo mi ha concesso la possibilità di riavvicinarmi a casa».



ROMA

BANCOPOSTA FONDI SGR

Marta e BancoPosta Fondi SGR: «Dal 2002 siamo cresciute insieme»

Marta Paccioia lavora in BancoPosta Fondi SGR dal 2002, che all'epoca aveva da pochi mesi avviato il collocamento dei tre fondi comuni d'investimento che componevano l'intera gamma prodotti. Ora i fondi sono 58 e le linee di business si sono ampliate. «Il mio percorso professionale si è, quindi, sviluppato in un contesto dinamico, di crescita aziendale. Ho assistito ai numerosi cambiamenti che, negli anni, hanno interessato la SGR e, guardandomi indietro, sono tanti anche i cambiamenti che mi hanno riguardato; lo sviluppo del mio percorso professionale è avvenuto di conseguenza». Nel 2020 ha lavorato all'implementazione del Sistema di Gestione Integrato Anticorruzione Qualità, contribuendo fattivamente al conseguimento della certificazione ISO 37001:2016 Anticorruzione e della certificazione ISO 9001:2015. «Le attività di cui mi occupo riguardando in modo trasversale la SGR, consentono un utile e proficuo confronto con le diverse funzioni aziendali e con funzioni della Capogruppo».



FAVARA (AG)

PCL SICILIA

Federica: dal recapito in un piccolo comune al ruolo di caposquadra del CD di Favara

Tutto ebbe inizio nel 2015, quando **Federica Panneri**, all'epoca universitaria, fu chiamata come portalettere in un piccolissimo paese della provincia agrigentina: «Sin dal primo momento ho capito che questo lavoro mi piaceva tantissimo, il contatto con la gente, il bel rapporto creato con i colleghi del centro era qualcosa che mi rendeva felice e questo mi è rimasto nel cuore». Dopo un'esperienza a Venezia, lontana dal marito e da casa, Federica ha avuto nel 2022 l'opportunità di tornare nella sua Sicilia. «Passa un anno e mi propongono di diventare caposquadra del CD di Favara: ho accolto la proposta di buon grado, desiderosa di nuove sfide, con tanta voglia di imparare nuove cose. In questo ultimo anno sono cresciuta moltissimo sia professionalmente che personalmente: il rapporto creato con la mia squadra è meraviglioso, il supportarci e la voglia di voler fare sempre meglio mi rendono orgogliosa ogni giorno».



LATINA

MP CENTRO

«La gestione operativa di 87 uffici postali dopo le esperienze allo sportello e in sala»

Piero Paris, responsabile GO della Filiale di Latina, racconta: «Dopo gli studi e alcune esperienze lavorative, nel 2011 sono entrato in Poste come sportellista presso l'UP di Cassino. L'anno successivo, sono entrato nella squadra commerciale di Filiale come specialista commerciale uffici postali. Dopo il lavoro, con il permesso dei superiori, andavo negli uffici postali per studiarne la gestione e le procedure. Nel 2016 vengo nominato responsabile dell'UP di Castelliri e ho modo imparare la gestione di un ufficio, soprattutto il rapporto con la clientela. L'anno successivo vengo trasferito presso l'UP di Anagni come responsabile commerciale e anche qui, facilitato dall'ottimo rapporto con il mio responsabile, maturo ulteriore esperienza. Negli anni ho diretto vari UP della provincia di Frosinone, che mi hanno dato grosse soddisfazioni: anche grazie all'aiuto dei colleghi siamo riusciti a ottenere tre Champions. Dal 2024 sono responsabile di Gestione Operativa della Filiale di Latina e gestisco le necessità di 87 uffici postali».



GENOVA

PCL NORD OVEST

«Le esperienze all'interno di PCL mi hanno aperto un nuovo mondo»

Da circa un anno **Andrea Pedroni** ricopre il ruolo di responsabile Produzione nella RAM di Genova. Il coronamento di un percorso cominciato, subito dopo il diploma, come portalelettere nel periodo estivo. «Dopo i contratti da trimestrale, in cui ho la fortuna di lavorare in quasi tutta la filiera di PCL, arriva finalmente la proposta di lavoro a tempo indeterminato – ricorda – Prendo così servizio a 80 km da casa presso il CPD Acqui Terme per i successivi sei anni ricoprendo sempre il ruolo di scorta recapito. Continuano nel mentre i miei studi di informatica all'università quando un colloquio con il capo RAM mi porta alla RAM5 di Savona nello staff di Produzione». Per Andrea «si apre un nuovo mondo» che gli permette di guardare PCL «da un nuovo punto di vista». Il primo banco di prova lo ha visto seguire tutta la partenza del primo progetto a giorni alterni nel 2015, per poi proseguire con altre occasioni di crescita lavorativa quali il Joint Delivery e il progetto di accentramento.



NAPOLI

PCL SUD

«Gestisco il nuovo reparto dell'accentramento dopo aver seguito lo sviluppo dei pacchi»

Paolo Pelliccia è a capo del settore operativo dell'accentramento del CS di Napoli. Entrato in Azienda nel 2009, due anni dopo entra a far parte del progetto Articolazioni servizi innovativi, al termine del quale torna a fare il portalelettere come messo notificatore e poi a Secondigliano. «Nel 2018 – aggiunge – inizio a seguire la consegna dei pacchi Amazon da caposquadra. Consolidato il ruolo di caposquadra nel 2020, cambio ufficio per una nuova esperienza come specialista Produzione nell'ufficio di Soccavo – prosegue Paolo – Dopo circa un anno l'Azienda mi propone come responsabile del CD di Ercolano e nello stesso tempo mi candida per un progetto di sviluppo giovani, il POP. Al termine del progetto, mi viene proposta un'esperienza trasversale in PCL presso il CS di Napoli come capo reparto di Corrispondenza 1. Dopo 15 mesi, il direttore del centro mi affida la gestione del nuovo reparto dell'accentramento».



ROMA

POSTEPAY

«Entrata come stagista PosteMobile, oggi sono responsabile di un team in PostePay»

Sara Peluso ricopre in PostePay il ruolo di responsabile Iniziative progettuali di marketing, supportando le business unit nello sviluppo dell'offerta digital, nell'evoluzione dei canali digitali e nella definizione delle relative iniziative di comunicazione omnicanale. Il suo primo incontro con Poste Italiane risale al 2013, con uno stage in PosteMobile. «È stato un percorso di 10 anni di crescita, di scoperta, di soddisfazione, di sfide e di grande entusiasmo che mi ha portato fin qui, in PostePay, in cui dal 2018 mi occupo di digitale, della costruzione di esperienze memorabili e della comunicazione. Da luglio 2024 ricopro il ruolo di responsabile coordinando un meraviglioso team di 10 persone. Poste mi ha accompagnato in ogni momento della mia crescita supportandomi in moltissimi modi: occasioni di confronto, possibilità di mettermi alla prova in nuovi contesti, corsi ed esperienze formative di varia natura che hanno costruito nel tempo il mio bagaglio, di cui oggi vado molto fiera».



ROMA

DTO

Il traguardo di referente di struttura centrale dopo anni da portalelettere sul territorio

Per **Luisa Fiorella Pesacane**, l'avventura in Poste Italiane «è iniziata nel 2008, quando ho lasciato la mia Napoli per intraprendere il lavoro di portalelettere a Firenze. Una scelta coraggiosa, lontano da casa, che mi ha insegnato a orientarmi in una nuova città, costruire rapporti e soprattutto affrontare le sfide con determinazione. Per tre anni ho consegnato lettere, pacchi e sorrisi per le strade di Firenze, ma sapevo che il mio percorso non si sarebbe fermato lì. Così ho accettato la sfida di trasferirmi nella sede centrale, un ambiente dove le dinamiche erano più complesse e le opportunità tutte da scoprire. In questo nuovo contesto, ho imparato a gestire progetti sempre più importanti, costruendo rapporti di fiducia reciproca con colleghi e superiori. Ogni traguardo raggiunto mi ha dato la spinta per il passo successivo. Oggi sono referente di struttura, un ruolo che rappresenta il frutto di anni di impegno, crescita e voglia di mettermi in gioco».



ROMA

DTO

Dalla parte del territorio e delle imprese grazie a problem-solving e ascolto attivo

«Il mio percorso lavorativo ha avuto inizio nel 1998 presso Poste, come portalelettere, acquisendo competenze pratiche e una solida conoscenza del territorio. In seguito, ho ricoperto posizioni sempre più complesse, come sportellista e collaboratore DUP, fino a diventare direttore degli uffici Posteimpresa, sviluppando abilità in gestione della clientela, comunicazione, conoscenza dei prodotti e gestione dei rischi. Un passo significativo è stato il trasferimento alla sede centrale in ambito assistenza clientela business nel 2012, grazie al quale ho affinato le capacità di problem-solving, ascolto attivo e supporto alle sedi territoriali e centrali». Sono le tappe di **Maria Antonietta Pignataro**, attualmente responsabile della struttura di staff in ambito DTO/CO/SBO/OPP/Acquiring&Loyalty, «dove continuo a perseguire la mia crescita professionale, fornendo supporto alle tre strutture di Business e contribuendo alla realizzazione dei progetti aziendali».



ROMA

DTO

«Partita con la "Talent Academy" di Poste sono responsabile Service Control Room»

«Da 17 anni faccio parte della grande famiglia di Poste Italiane». Così esordisce **Giuliana Pitta**, da marzo 2024 responsabile della Service Control Room, struttura che garantisce il monitoraggio dei servizi IT e governa gli strumenti ITSM. «Sono entrata subito dopo la Laurea in Ingegneria delle Telecomunicazioni grazie a un percorso denominato "Talent Academy" - racconta - Nel corso degli anni ho ricoperto ruoli sempre più sfidanti nel settore dell'IT, prima come analista della qualità, poi come project manager e infine come reliability engineer. Quello che mi ha sempre spinto è stata la curiosità e la voglia di mettermi in gioco, mentre la formazione continua mi ha permesso di acquisire competenze sempre più specializzate. Sulla formazione, infatti, l'Azienda mi ha sempre accompagnato grazie a corsi e iniziative altamente formativi, come Liberamente al lavoro, Insieme o il Blooming Program. Ma è l'empatia, insieme al lavoro di squadra, che hanno fatto la differenza».



TRADATE (VA)

PCL NORD OVEST

«Nel mio nuovo ruolo di caposquadra leadership e umanità devono convivere»

«La voglia di farmi valere era tanta, volevo dimostrare di essere all'altezza. Mi misi con convinzione e caparbietà a lavorare sulle mansioni e sui compiti che mi venivano assegnati. Il contratto durò circa 9 mesi, poi mi proposero un altro centro, Luino, fu per me una sfida, nuove strade, territori diversi e nuove realtà, ma oramai ero innamorata di questo lavoro, non avevo la minima intenzione di mollare». Ricorda così i suoi inizi in Azienda **Federica Pizzardi**, caposquadra del CD di Tradate. «Il mio percorso in Poste inizia nel 2020 CD di Sesto Calende in provincia di Varese. Appena nel marzo 2021 arriva il contratto a tempo indeterminato. Accolta a braccia aperte, cerco di apprendere al meglio nuove mansioni e funzioni. Grazie alle capacità acquisite – prosegue Federica – sono stata selezionata per ricoprire il ruolo da caposquadra, un ruolo dove oltre le capacità lavorative è necessario avere leadership e umanità allo stesso tempo. Capire le esigenze e creare una squadra è quello che mi sono prefissata in questo nuovo ruolo».



BRESSANONE (BZ)

PCL NORD EST

«Ho iniziato come portalelettere nel 2018 fino all'attuale ruolo di responsabile del CD»

«Il mio percorso professionale in Poste Italiane è iniziato nel 2018, quando ho avuto l'opportunità di lavorare a come postino a Catanzaro. Nel 2020 ho partecipato alle selezioni per le PAL, che mi hanno aperto le porte di un contratto a tempo indeterminato, iniziando nel marzo 2021 come postino a Bolzano». Da lì in poi è stata una scalata per **Tommaso Pizzonia**, responsabile del Centro logistico di Bressanone e vincitore della scorsa edizione di Insieme 24 SI con il progetto "PostE-voting". «Dopo una serie di colloqui, nel 2021 mi è stato proposto il ruolo di caposquadra nel centro di recapito di Laces, in Val Venosta. In questa posizione ho potuto sviluppare e consolidare competenze chiave nel settore del recapito. Nel febbraio 2023, sono passato a un nuovo ruolo come specialista di produzione recapito presso il centro di Bolzano, prima di ricevere l'opportunità di diventare responsabile del centro logistico di Bressanone, un'opportunità che ho accettato con entusiasmo».



MESSINA

MP SICILIA

«Mi sono candidata per gioco poi il compito di referente Premium»

Per **Carmen Pulvirenti**, referente Premium a Messina, l'avventura in Poste inizia nel 2016 «per puro "gioco", inserendo la candidatura come promotore finanziario senza riporre alcuna speranza nell'assunzione. E invece la chiamata è arrivata. Il primo anno è stato formativo e al termine dei 12 mesi ho ricominciato a cercare lavoro. Dopo sei mesi arriva una seconda chiamata dove mi veniva offerto un contratto a tempo indeterminato come specialista consulente mobile. Per la seconda volta dico sì a Poste». Dopo quasi due anni, nella stessa filiale, ecco la sfida del consulente Premium: «Probabilmente, qualcuno non avrà neanche compreso il mio entusiasmo nell'accettare questo nuovo incarico, di pari livello ma con una complessità lavorativa decisamente maggiore. Ma era quello che volevo fare e l'ho fatto. Ho cercato di vedere oltre quello che all'epoca era solo un ulteriore progetto. Oggi, con più di quattro anni nel comparto, ne sono referente di area e non rimpiango nulla».



ROMA

AFC

«È stata un'evoluzione costante costruita con impegno, motivazione e ambizione»

«La mia crescita in Poste Italiane è partita da zero ed è stata un'evoluzione costante costruita su impegno, motivazione e ambizione - racconta **Francesca Remi**, Professional Master Area Staff nella funzione Amministrazione, Finanza e Controllo - Ho iniziato ricoprendo un ruolo operativo presso il Centro di smistamento di Roma Fiumicino. Dopo la laurea, sono stata inserita nel programma VAL nella sede centrale di Viale Europa, presso l'ufficio "Operazioni societarie", oggi Merger & Acquisition e Gestione Partecipazioni, nell'ambito della funzione Amministrazione, Finanza e Controllo. Negli anni, ho avuto la possibilità di partecipare a iniziative formative di alto livello, che hanno accompagnato l'aumento di responsabilità fino a diventare referente per le operazioni straordinarie relative al riassetto infragruppo e alle partnership domestiche».



PORDENONE

MP NORD EST

Una crescita passo dopo passo fino al ruolo di direttore di Filiale

«Lavoro in Poste dal 2016, iniziando come consulente finanziario dell'UP di Caorle e, passo dopo passo, ho cambiato diversi UP aumentando la complessità dei portafogli gestiti fino a quello di Mestre Centro, dove ho svolto il ruolo di consulente finanziario dedicato. Dopo un paio di anni ho iniziato la mia esperienza in area territoriale nord est come referente di comparto investimento assicurativo, dapprima delle Filiali di Legnago e Rovigo e poi della Filiale di Vicenza, dove in seguito ho ricoperto il ruolo di responsabile commerciale della filiale». Così **Daniele Antonio Rinciari**, oggi Direttore della Filiale di Pordenone, che prosegue: «Successivamente sono stato trasferito a Padova, ricoprendo il medesimo ruolo di responsabile commerciale della filiale. Da gennaio 2022, infine, ricopro il ruolo di Direttore della filiale di Pordenone». E conclude: «La sfida è gestire molteplici generazioni in Azienda valorizzando le diversità presenti e trasmettendo alle nostre persone l'entusiasmo, la passione e il valore del nostro lavoro attraverso le nostre azioni quotidiane».



VIMODRONE (MI)

SDA

Una carriera trentennale all'interno di SDA grazie alla conoscenza del territorio

Il percorso professionale di **Cristian Stecca** si è sviluppato all'interno della Società del Gruppo SDA, partendo nel 1998 da capoturno a Padova e passando per i ruoli di capo filiale, supervisore, responsabile ottimizzazione costi operativi, analisi e gestione operativa e, tra il 2015 e il 2024, Operation Area Manager Nord Est. Da maggio 2024 Cristian si è trasferito in Lombardia con il ruolo di Operation Area Manager: «Sono una risorsa "fidelizzata", estremamente focalizzato al raggiungimento degli obiettivi - dice di sé - mi piace confrontarmi, ingaggiare e coinvolgere i colleghi, parto dal presupposto che i risultati si ottengono costruendo un Team "unito". Importanti le esperienze tra il 2008 ed il 2015 che mi hanno dato l'opportunità di visitare quasi tutte le filiali d'Italia e conoscere molti colleghi. Considero l'attuale ruolo completo perché ho la possibilità di lavorare a livello operativo in ambito territoriale confrontandomi con colleghi e fornitori».



NOVARA

PCL NORD OVEST

«La responsabilità della Qualità della RAM è il coronamento di un percorso in PCL»

Da ottobre 2023 **Giorgia Quaregna** è responsabile Qualità presso la RAM 3 Nord-Ovest. «La mia esperienza in Poste inizia nel 2017 come portalettere presso il CD di Biella - ricorda - L'entusiasmo aumenta, perché inizio la mia esperienza da caposquadra presso il CD di Novara Monterosa». Nel 2022, presso lo stesso CD, prosegue il suo sviluppo personale e professionale, nel nuovo ruolo di specialista di Produzione. Altra grande soddisfazione arriva alla fine dello stesso anno, come responsabile presso il CD di Cossato. «È questo il momento in cui assumo maggiore consapevolezza della mia funzione, la responsabilità di gestire, lavorare con e per le persone nel rispetto dei valori aziendali, puntando sempre al raggiungimento degli obiettivi prefissati. Nel medesimo anno, vengo inserita nel Blooming, un percorso specifico di crescita riservato ai talent della nostra Azienda: un'ulteriore sorpresa, direi fantastica, colma di esperienze, momenti di confronto, dialogo, nuove opportunità».



ROMA

BANCOPOSTA

«Il mio percorso in Azienda mi ha portato a un ruolo manageriale in BancoPosta»

«Dal mio ingresso, nel 2006, ho intrapreso un cammino di crescita professionale che ha sempre avuto al centro la volontà di migliorare, sia nel campo delle competenze tecniche che in quello delle relazioni interpersonali e gestionali. Dopo un'iniziale esperienza come product manager sui prodotti di investimento ho ricoperto il ruolo di marketing manager dove ho sviluppato un modello innovativo di pianificazione commerciale, integrando obiettivi territoriali e strategici». Lo racconta **Cristiano Ricci** di BancoPosta. «Il mio percorso - prosegue - è stato arricchito da un master MBA presso la Luiss, un'esperienza formativa che ha ampliato le mie competenze a 360 gradi. Per ora l'ultimo step del mio percorso è stato quello di prendere la responsabilità manageriale dei prodotti di Protezione, Previdenza e RCA. Continuerò a cercare di innovare e promuovere un ambiente di lavoro inclusivo in cui ogni collega possa contribuire attivamente alle progettualità».



ROMA

DTO

«Abbiamo introdotto un nuovo approccio basato sulla Customer Experience»

Giorgia Sperandei, dirigente DTO - Ascolto Clienti Retail a Roma, ricostruisce il suo percorso: «Dopo aver integrato il mio background accademico in Archeologia con un master in marketing e dopo aver lavorato in una startup di consulenza manageriale, nel 2013 sono entrata in Poste, dove ho affrontato con determinazione la sfida di adattarmi a una realtà articolata. Qui ho consolidato la mia esperienza nella Customer Experience, gestendo progetti strategici di miglioramento continuo dei processi aziendali. Nel 2016 ho assunto la responsabilità della Customer Experience Retail (ora Ascolto Clienti Retail) e ho contribuito all'introduzione di un nuovo approccio basato sulla Customer Experience, ottimizzando i processi e alimentando una cultura aziendale più orientata alle esigenze del cliente. Punto all'innovazione per affrontare le sfide aziendali e a costruire un team collaborativo dove ogni membro è motivato e valorizzato».



FIUGGI FONTE (FR)

MP CENTRO

«Partecipo con orgoglio al Blooming Program per la crescita dei quadri aziendali»

«Sono entrata a far parte della famiglia di Poste Italiane nel dicembre 2004 nel settore recapito per poi giungere nel febbraio 2008 a Mercato Privati come operatore di sportello - afferma **Anna Tanzini**, Direttrice dell'UP di Fiuggi Fonte, in provincia di Frosinone - Dopo pochi mesi, ho iniziato il percorso in sala consulenza per arrivare nel 2010 all'assegnazione del primo ufficio come direttore, ruolo che attualmente ricopro con grande orgoglio. Nel mio percorso lavorativo in Azienda ho colto tutte le occasioni e le sfide che si sono presentate». Prosegue raccontando gli ultimi anni: «Nel giugno 2023 sono stata selezionata per accedere al Blooming Program, percorso rivolto alla crescita e alla selezione dei quadri aziendali, esperienza che mi sta arricchendo molto. Attualmente mi onora essere la direttrice di Fiuggi Fonte, dove sono coadiuvata da una squadra eccezionale».



ROMA

IMMOBILIARE

Cristiana, un'esperta di architettura pronta a essere un esempio per il suo team

«Ancora studentessa di Architettura all'Università La Sapienza di Roma, nel 2000 inizio a lavorare come portalettere trimestrale presso il recapito di Roma San Silvestro. Nel 2001 vengo assunta e prendo servizio presso l'UP di viale Beethoven all'Eur e dopo qualche tempo vengo assegnata all'UP di Acilia». A parlare è **Cristiana Temperilli**, oggi Responsabile della Gestione Spazi sedi centrali nell'ufficio Immobiliare, a Roma, che continua: «Nel frattempo mi laureo.



Inizio così a cercare un percorso lavorativo diverso in Poste Italiane. Dopo vari tentativi, nel 2009 inizio un'esperienza lavorativa presso l'ufficio Immobiliare nel ruolo di addetto senior». Il ruolo che svolge ora lo descrive come «complesso ma che dà l'opportunità di incontrare e far apprezzare il mio lavoro a 360 gradi. Ho un gruppo di collaboratori straordinari e posso dire che siamo un punto di riferimento importante. Mi auguro che la mia esperienza possa essere da esempio per altri».

ROMA

RISK E COMPLIANCE DI GRUPPO

Un percorso dedicato al contrasto delle frodi e degli eventi illeciti

«Dal 2006 sono in Poste come portalettere nella provincia romana. Un'esperienza indimenticabile che mi ha fatto comprendere il vero ruolo sociale dell'Azienda sul territorio, perché "il postino" entra nelle case delle persone e talvolta diventa uno di famiglia». Così **Emiliano Tullio**, dal 2022 responsabile centrale della struttura di Fraud Management "Servizi Finanziari, Corporate e Affidabilità Aziendale" a Roma.



«Nel 2010 sono operatore di sportello, nel 2011 sostituto direttore. Poi, grazie al progetto VAL, ho iniziato un percorso di crescita e, nel 2012, sono giunto nell'attuale Struttura Fraud Management e Security Intelligence. Un ramo, quello di frodi ed eventi illeciti, che mi ha subito appassionato. Penso sempre a quando, nel passaggio di consegne tra me e la mia diretta responsabile uscente, lei mi consegnò in dono una bacchetta da direttore di orchestra dicendo: "Questa è per te, con l'auspicio che potrai in futuro dirigere orchestre sempre importanti"».

SALERNO

MP SUD

Una tesi di laurea sull'innovazione in Poste «Poi ho seguito le orme di mio padre»

«Il mio percorso inizia da studentessa di Economia, nel 2004, quando sono stata assunta come portalettere, seguendo le orme di mio padre, ora in pensione, che era sistemista per Poste». **Rosa Turco**, responsabile della Filiale di Salerno, racconta il suo percorso: «Continuo come operatore di sportello, in vari uffici in provincia di Brindisi. Nel 2007 consegno la laurea all'Università degli Studi del Salento con una tesi di laurea dal titolo "Il cambiamento tecnologico di Poste Italiane"». Tanti i ruoli svolti dal 2005: «Consulente finanziario in sala investimenti e sala assicurativa, poi in squadra commerciale, nella filiale di Brindisi. E ancora referente Poste Mobile - Area territoriale Sud 1. Nel 2016 responsabile commerciale a Isernia e, circa un anno dopo, a Teramo. Nel 2020 a Bari come coordinatrice di Area territoriale della Macro Area Sud. Nel 2021 dirigo la Filiale di Sala Consilina, a febbraio 2024 di Potenza e, infine, di Salerno».



«Sono stata fortunata perché nel mio percorso lavorativo ho conosciuto persone che hanno arricchito la mia professionalità, ho avuto l'opportunità di lavorare con professionisti del settore a più livelli: con alcuni di loro ho instaurato legami personali di amicizia durevoli a prescindere dal rapporto lavorativo».

REGGIO EMILIA

PCL CENTRO NORD

Partita come portalettere in Toscana, oggi ha la responsabilità di tre province emiliane

«La mia fortuna più grande è che il mio lavoro è anche la mia passione che cerco di tramandare ai giovani ragazzi che si affacciano la prima volta in azienda ricordando a tutti loro che la divisione PCL in Poste Italiane, oltre alla digitalizzazione, alle consegne green, oltre all'e-commerce, arriva ai nostri clienti con le emozioni». È il messaggio di **Ada Vassallo**, responsabile RAM 3 del Centro Nord per le province di Parma, Piacenza e Reggio Emilia dopo diverse esperienze, partendo dalla sua Toscana, come portalettere, caposquadra, Monitoraggio

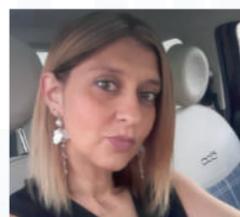
Qualità, specialista Produzione fino a responsabile di un CD di piccole medie e grandi dimensioni. «Sono stata fortunata perché nel mio percorso lavorativo ho conosciuto persone che hanno arricchito la mia professionalità, ho avuto l'opportunità di lavorare con professionisti del settore a più livelli: con alcuni di loro ho instaurato legami personali di amicizia durevoli a prescindere dal rapporto lavorativo».



ROMA

MP CENTRO

La passione per il contatto col pubblico come "palestra" per le sfide lavorative



«La mia storia in Poste inizia in un lontano settembre del 2002, dopo aver superato un concorso per portalettere - spiega **Tiziana Vennettilli**, DUP di Roma 88 - Milito nel recapito per circa dieci anni e successivamente passo a Mercato Privati in qualità di sportellista. La voglia di imparare cose nuove mi spinge in questa nuova sfida e, superate le prove, nel 2012 vengo assunta nell'ufficio di Torre Gaia. Scopro che mi piace il contatto con il pubblico. Allora non potevo saperlo, ma quella sarebbe stata la mia

"palestra" per il futuro, tanto che dopo circa quattro anni divento consulente presso l'ufficio di Roma Borghesiana. Nel 2022 approdo nella squadra di filiale come responsabile commerciale di zona. Poco dopo arriva una nuova opportunità che ad oggi mi vede direttrice presso l'ufficio postale di Roma 88. Non so cosa mi riserva il futuro, ma sono pronta ad affrontare le prossime sfide, certa che c'è ancora tanto da imparare e nuove occasioni da cogliere».

ROMA

BANCOPOSTA

«Per Poste ho cambiato vita a 40 anni il gioco di squadra mi dà soddisfazione»

«Sono arrivato in Poste Italiane a dicembre 2020, nel pieno della pandemia. L'intero processo di selezione è avvenuto solo da remoto. Mai avrei pensato all'età di 40 anni di cambiare Azienda, eppure in una afosa giornata di giugno mi arriva una richiesta di contatto tramite LinkedIn e inizia un bel processo di selezione a distanza che si concluderà con l'assunzione». È la testimonianza di **Daniele Viselli**, responsabile Campaign Management di BancoPosta.



«La sfida professionale più bella è quella di valorizzare tutti i giorni le persone del team o almeno provarci, rafforzare il valore del gruppo, costruire un clima sereno con gli altri uffici. Pubblichiamo in un anno migliaia di campagne sui diversi canali fisici e digitali, spediamo milioni di e-mail e push ai clienti sui diversi prodotti e servizi di Poste Italiane, solo con il gioco di squadra puoi raggiungere l'Excellence in Execution».

ROMA

BANCOPOSTA

«Oggi cerco di valorizzare i talenti come è stato fatto con me negli anni»



Assunto nel 2006, nell'allora funzione Divisione rete territoriale, oggi Mercato Privati, **Giorgio Vuoso** è il neoresponsabile della funzione Processi finanziari e di Controllo di BancoPosta. Dopo essere stato inserito nel percorso NAL in ambito gestione operativa, nel 2013 è entrato in BancoPosta, attraversando nel tempo le funzioni Risorse Umane, processi finanziari e aver ricoperto il ruolo di responsabile Program Qualità e Processi trasversali in ambito di Processi di funzionamento BP. «Poste Italiane,

anche grazie ai responsabili che mi hanno dato fiducia, mi ha garantito la possibilità di crescere internamente, di sperimentare nuove soluzioni lavorative, di cambiare diversi mestieri, di accrescere le mie competenze tecniche e di sviluppare competenze laterali, anche eterogenee rispetto al mio percorso di studi. Ho l'obiettivo di arricchire le mie capacità professionali e manageriali e agevolare i processi di crescita delle persone valorizzandone i talenti, così come è stato fatto nei miei confronti».

LIDO DI JESOLO (VE)

MP NORD EST

Dalla candidatura spontanea al ruolo di DUP: «Ogni giorno un lavoro diverso e stimolante»

«Sono stata assunta in Poste Italiane ormai nove anni fa, dopo una candidatura spontanea sul sito di Poste e la partecipazione a una selezione a Roma - racconta **Silvia Zenezini**, direttrice dell'UP di Lido di Jesolo - L'azienda all'epoca cercava neolaureati in materie economiche da inserire in un percorso per consulenti e promotori finanziari e io sono laureata in Amministrazione Finanza e Controllo. Ho cominciato con un breve affiancamento a sportello, poi sono passata in sala



consulenza mettendo le basi per il lavoro negli anni successivi: prima consulente finanziaria di sala e poi venditore mobile, spostandomi in vari UP in provincia di Venezia. In seguito, sono stata RCZ, sempre in movimento sul territorio. L'azienda mi ha poi proposto di affrontare una nuova sfida e a marzo 2020 sono diventata direttrice dell'UP di Meolo. Una grande opportunità che mi ha portata dove sono ora: direttrice dell'UP di Lido di Jesolo, dove il lavoro è ogni giorno diverso e stimolante».

INIZIATIVE



Il Risparmio che fa Scuola, l'educazione finanziaria comincia da bambini

Il progetto educativo "Il Risparmio che fa Scuola", promosso da Poste Italiane e Cassa Depositi e Prestiti, si rinnova per l'edizione 2024-2029 con una proposta ancora più articolata e moderna. L'iniziativa, che punta a formare le giovani generazioni sui temi della cittadinanza economica, amplia il proprio raggio d'azione includendo non solo studenti e docenti, ma anche le famiglie. La nuova edizione introduce importanti novità sia nei contenuti che nei metodi di insegnamento. A partire da questo anno scolastico, i percorsi educativi integreranno i temi di educazione finanziaria e assicurativa, pianificazione previdenziale e utilizzo delle tecnologie digitali per la gestione del denaro. Saranno approfonditi anche argomenti come il risparmio responsabile e la valorizzazione del patrimonio privato, sempre con uno sguardo attento alla sostenibilità e ai criteri ESG (ambientali, sociali e di governance). Grande attenzione sarà quindi rivolta alla multidimensionalità del risparmio e all'importante tema del



Gender Gap. Un altro aspetto chiave di questa edizione è l'attenzione alla centralità dello studente e alla trasversalità dei contenuti, in linea con le nuove Linee Guida 2024 del Ministero dell'Istruzione e del Merito. Le proposte didattiche mirano a sviluppare competenze pratiche e teoriche attraverso un approccio multidisciplinare, utilizzando strumenti sia cartacei che digitali. Per le scuole primarie, ad esempio, sono previsti album per le famiglie e giochi da tavolo, mentre per le scuole secondarie di secondo grado il percorso include un modulo e-learning riconosciuto come PCTO (Percorsi per le Competenze Trasversali e per l'Orientamento). Le innovazioni tecnologiche rappresentano un altro elemento distintivo. Videogiocchi educativi, videopillole e podcast sono stati progettati per rendere l'apprendimento più coinvolgente e accessibile. I materiali digitali, fruibili anche tramite dispositivi collettivi in classe, favoriscono la

partecipazione attiva e inclusiva. Inoltre, il progetto mantiene un forte legame con la realtà, proponendo esercitazioni pratiche e "compiti di realtà" che preparano gli studenti ad affrontare situazioni concrete. Per coinvolgere efficacemente i docenti, il progetto offre un corso di formazione online gratuito di 40 ore, accreditato dal Ministero dell'Istruzione, e una guida teorica completa. Le famiglie, novità dell'edizione, sono invitate a partecipare attraverso materiali dedicati e una serie di podcast pensati per favorire un dialogo intergenerazionale sui temi dell'educazione finanziaria. L'edizione 2024-2029 punta a coinvolgere 224.000 studenti già nel primo anno, con un target di 7.000 scuole e 9.000 classi. Con un approccio innovativo e inclusivo, "Il Risparmio che fa Scuola" si conferma un progetto di riferimento per l'educazione economico-finanziaria, contribuendo a formare cittadini consapevoli e responsabili, pronti ad affrontare le sfide di un futuro sempre più complesso.



La cerimonia a Casina Poste, davanti a direttori e vicedirettori di tutta la stampa nazionale Il Tg Poste ha premiato il giornalismo di qualità

Il primo Premio TG Poste ad Annalisa Berti, 29 anni di Scarperia e San Piero, i posti d'onore a Davide Fantozzi e Veronica Stigliani

La presidente Rovere: «Contenta per due donne sul podio». L'AD Del Fante: «Puntiamo su innovazione e giovani talenti»

È Annalisa Berti, giornalista toscana e social media manager di 29 anni, la vincitrice della prima edizione del Premio giornalistico TG Poste, assegnato lo scorso 4 dicembre. Il riconoscimento è stato istituito con l'obiettivo di scoprire e lanciare giovani talenti del giornalismo capaci di sperimentare linguaggi nuovi per raccontare l'attualità con uno sguardo originale sul presente e sul futuro. La cerimonia di premiazione si è tenuta a Roma alla Casina Poste, nel suggestivo Parco fluviale del Tevere, alla presenza dei vertici di Poste Italiane, di una vasta rappresentanza di Direttori di testate nazionali stampa, tv e web e di decine di giornalisti.

Una giuria di eccellenza

Ai posti d'onore, dopo **Annalisa Berti**, si sono classificati **Davide Fantozzi**, 27 anni e **Veronica Stigliani**, 30 anni, che vivono entrambi a Roma. I tre, premiati dalla Presidente di Poste Italiane Silvia Maria Rovere, dall'Amministratore Delegato Matteo Del Fante e dal Direttore Generale Giuseppe Lasco otterranno la possibilità di vivere un'esperienza di lavoro al TG Poste, mentre la prima classificata riceverà anche una borsa di studio che gli aprirà le porte della prestigiosa Columbia University di New York per una esperienza di alta formazione. La vincitrice Annalisa Berti si è aggiudicata il Premio TG Poste realizzando un servizio per i social media dedicato alla richiesta dei passaporti negli uffici postali che la giuria di eccellenza ha giudicato "un servizio fresco e diretto, con un linguaggio nuovo e grafiche accattivanti, in linea con la comunicazione tipica dei social media, il contenuto è coerente con i valori di inclusione che ispirano il progetto Polis di Poste Italiane".

Le reazioni di Rovere, Del Fante e Lasco

«Mi congratulo con la prima vincitrice del premio TG Poste Annalisa Berti e con Davide Fantozzi e Veronica Stigliani per aver saputo cogliere e raccontare con strumenti diver-



Da sinistra, in piedi: Walter Galbiati (La Repubblica), Alexander Jakhnagiev (Vista), Mattia Feltri (HuffPost Italia), Peter Gomez (ilfattoquotidiano.it), Emiliano Fittipaldi (Domani), Osvaldo De Paolini (Il Giornale), Guido D'Ubaldo (presidente ODG Lazio), Guido Boffo (Il Messaggero), Claudio Cerasa (Il Foglio), Maurizio Belpietro (La Verità), Guido Vaciago (Tuttosport), il DG di Poste Giuseppe Lasco, l'AD di Poste Matteo Del Fante, la Presidente di Poste Silvia Maria Rovere, Roberto Sommella (MF), Fiorenza Sarzanini (Corriere della Sera), Mario Sechi (Libero), Gianni Todini (Askanews), Fabio Tamburini (Il Sole 24 Ore), Andrea Pucci (News Mediaset), Claudio Velardi (Il Riformista), Piero Sansonetti (L'Unità), Luigi Contu (Ansa), Stefano Rizzuti (La Notizia), Ivan Zazzaroni (Corriere dello Sport). In basso: Veronica Stigliani, la Responsabile Media Relation di Poste Federica De Sanctis, Davide Fantozzi e Annalisa Berti

si l'essenza della vocazione sociale di Poste Italiane, osservata da un punto di vista contemporaneo - ha commentato la Presidente di Poste Italiane, Silvia Maria Rovere -. C'è particolare soddisfazione da parte mia anche per la presenza di due donne sul podio». «Nel Dna di Poste Italiane - ha dichiarato l'AD di Poste Italiane, Matteo Del Fante - c'è il coraggio di puntare sull'innovazione e sui giovani talenti. Lo abbiamo fatto anche nel campo dell'informazione, realizzando il TG Poste e promuovendo il Premio sono molto soddisfatto della larghissima adesione che l'iniziativa ha riscosso tra i giornalisti, a conferma che il marchio Poste Italiane è simbolo di prestigio anche nel mondo della comunicazione». Giuseppe Lasco, Direttore Generale di Poste Italiane, ha voluto rivolgere «i complimenti ai premiati che hanno saputo affrontare con grande padronanza la tematica non

consueta ma di grande attualità dei principi etici e di sostenibilità e voglio sottolineare la capacità di Poste Italiane di fare rete anche con il grande mondo dell'informazione italiana, che ringrazio e che ha collaborato con grande entusiasmo alla nostra iniziativa».



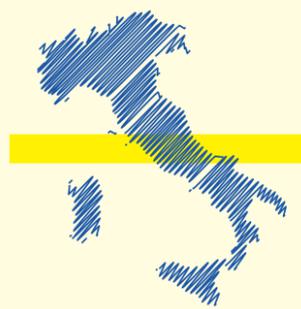
Guarda il servizio del TG Poste sul Premio



Ascolta le voci dei giurati del Premio TG Poste

I pilastri di Poste

Al Premio TG Poste hanno partecipato giornalisti professionisti o pubblicisti fino a 30 anni di età iscritti all'Ordine dei giornalisti o allievi di Scuole di giornalismo riconosciute dall'Odg, con laurea triennale o magistrale e pubblicazione negli ultimi 12 mesi di almeno 10 contenuti giornalistici autocertificati. I concorrenti hanno realizzato un breve video di presentazione e un servizio giornalistico inedito (per la tv, giornali cartacei, web o per i social media) che, prendendo spunto anche da avvenimenti di attualità, si sia ispirato a temi relativi agli otto pilastri del Piano Strategico di Poste Italiane: integrità e trasparenza, finanza sostenibile, valore al territorio, diversità e inclusione, transizione green, innovazione, customer experience e valorizzazione delle persone.



L'Italia di Poste

La Filiale è la migliore nel Nord Est per i risultati di gestione operativa di MP

Alla scoperta del segreto del primato di Udine

Poste è il punto di riferimento dei 134 comuni di un territorio che passa dalle vette delle Alpi Carniche alle spiagge di Lignano Sabbiadoro. La direttrice di Filiale Cecilia Bianchi: «Ogni giorno 13mila clienti»



Il forum con Postenews del 17 dicembre



che sta cambiando pelle grazie ai tanti innesti delle nuove generazioni. **Franca Mauro** dirige l'UP di Udine Centro ed è una delle più importanti formatrici della provincia: «I ragazzi che stanno entrando sono "digitali" – spiega – hanno un percorso molto diverso, quindi è importante partire da questa consapevolezza per capire come porsi con loro. Il passaggio successivo è fargli capire la mission di Poste: è la passione che voglio trasmettere». In Risorse Umane c'è anche grande attenzione alle categorie protette: «A Udine abbiamo cercato di trasformare questo adempimento in opportunità – spiega **Dragan Madarevic**, responsabile RUF MP – e i risultati raggiunti tramite un apposito processo di selezione, con un colloquio congiunto tra DF e RUO con il lavoratore, un inserimento personalizzato e il monitoraggio dell'andamento delle attività, ci hanno dato modo di avere ottimi risultati, facendo emergere le potenzialità». Questa umanità valica anche i confini dell'UP, come nel caso di **Francesco Ingemi**, DUP di Udine Succursale 2, che uscito dall'ufficio allena i giovani in un progetto di calcio sociale.

Quella di Poste Italiane a Udine è la cronaca di un lavoro complesso, che si svolge su 150 km di provincia, 134 comuni, due confini nazionali con Austria e Slovenia. Un territorio che va dalle vette delle Alpi Carniche alle spiagge di Lignano Sabbiadoro, con molti comuni interni difficili da raggiungere, abbandonati dalle banche (in Carnia ce ne sono 15 senza alcuno sportello) e dai servizi. È dunque una cronaca fatta di motivazione e orgoglio, perché Poste il suo compito lo svolge al meglio, assolvendo anche qui alla sua doppia missione, sociale e di business. Gli uffici postali sono 180, Mercato Privati impiega 487 persone, il 71 per cento delle quali sono donne. «Nei nostri uffici postali – spiega con chiarezza la direttrice di Filiale **Cecilia Bianchi** – entrano 13mila clienti ogni giorno.



Facendo i calcoli, il 52 per cento degli abitanti della provincia è nostro cliente». Numeri importanti, come lo sono quelli commerciali: uno stock gestito di 4,8 miliardi di euro (il delta su gennaio 2024 è del +1,2 per cento), diviso in 1,8 miliardi in risparmio, 1,5 in investimenti e altrettanti in liquidità. I librettisti sono oltre 150mila, i correntisti superano i 65mila. «Siamo un punto di riferimento sicuro per il territorio», aggiunge Bianchi.

Udine capofila nel Nord Est

Gli esempi virtuosi non mancano, così come non mancano le sfide. Su tutte, negli uffici postali, ci sono quelle del modello relazionale e della transizione al digitale. «Con i clienti la sfida è saper ascoltare e utilizzare le parole giuste per capire le reali esigenze – spiega durante il forum con Postenews **Luca**

Bidoggia, operatore di Front End dell'ufficio postale di Codroipo – Perché il Punto Poste è una sorta di "confessionale". Per l'OFE di Codroipo parlano i numeri: la vendita dei prodotti è tutta in crescita, in particolare la Fibra per casa, l'RC Auto e l'Energia. Anche a Udine, crescere è una parola d'ordine: «Siamo la prima filiale nel nord est come KPI – afferma con orgoglio **Federica Dilena**, responsabile Gestione Operativa – e 17esimi in Italia su 132 filiali: siamo vicini all'eccellenza ovunque, stiamo lavorando molto sulla customer digital experience: vogliamo aiutare i nostri clienti a prenotare tramite digitale. È il nostro obiettivo del 2025».

Il fattore umano

Accanto al business, come sempre, il fattore umano, fondamentale in un organico postale

Recapito, nulla è impossibile

Anche il recapito è un fiore all'occhiello del territorio di Udine. «Abbiamo un centro operativo, presente con rete di recapito con 350 persone stabili, 7 centri distribuzione e 23 presidi di distribuzione decentrati – sono i numeri elencati da **Gilberto Sguoto**, responsabile RAM - Recapitiamo in un territorio che va da 1.700 metri di altitudine alla pianura e al mare. I nostri portalettere arrivano anche dove non arriva la strada, l'estate arriviamo anche sotto gli ombrelloni». Nel 2024 nella provincia di Udine sono stati recapitati 700mila pacchi (120mila in città): «Il periodo di picco ormai non è solo Natale, ce ne è uno in ogni stagione: i pacchi a volte superano il volume dell'ufficio, sembra impossibile ma ce la facciamo sempre e questo grazie alle nostre persone». È una panoramica fatta di rapporti umani all'interno di PCL, oltre che di grande professionalità: «Serviamo 120mila famiglie – dice **Nicola Cainazzo**, responsabile CD di Udine – Negli ultimi anni ci sono nuovi processi, con persone nuove e un'età media di 42 anni con le assunzioni. Il punto essenziale è l'integrazione che c'è tra le vecchie generazioni e i giovani». Lo testimoniano le storie dei portalettere, da **Anna Santoro** a **Giovanna Barillà**, da **Maria Antonietta Muzzi** e **Gabriele Petri** (che presto convoleranno a nozze) fino a **Marco Paschetto** e alle parole di **Stefania Frucchi**, responsabile del



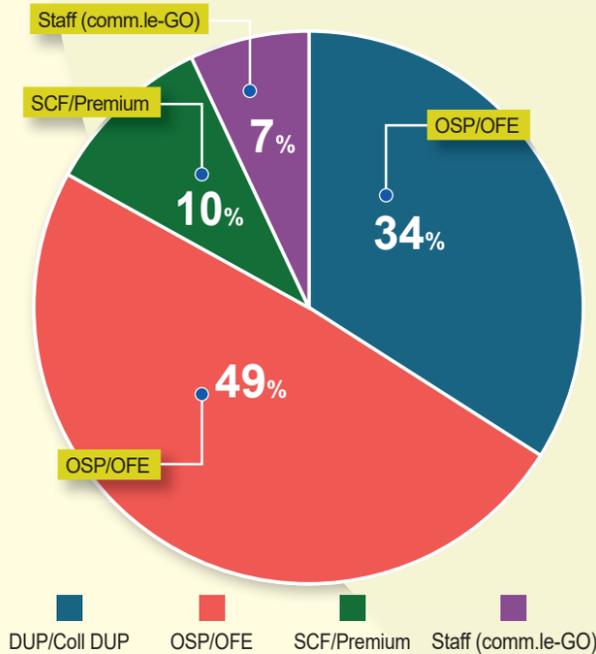
Nessuno resta indietro

Drenchia, nuovo ufficio postale per meno di cento abitanti

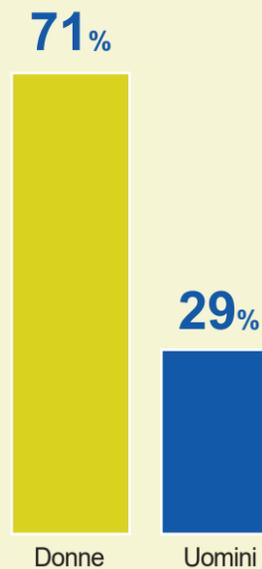
La complessità del territorio della provincia di Udine non è un ostacolo per Poste Italiane: la capillarità e la presenza dell'Azienda sono un fattore importante per gli abitanti delle zone più remote, soprattutto in un momento storico dove la desertificazione bancaria ha rischiato di togliere alle comunità dei servizi essenziali. Servizi che invece non mancano grazie a Poste. Nella sola Carnia sono 15 i comuni senza uno sportello bancario, dove però è presente l'Azienda, che offre ogni soluzione all'isolamento dei comuni montani. Basta citare il caso di Drenchia, un comune di 98 abitanti, con una superficie di 15 chilometri quadrati nella valle del torrente Rieca-Cosizza, dove Poste ha da poco aperto uno sportello. «Abbiamo deciso di continuare a esserci – spiega la direttrice di Filiale Cecilia Bianchi - Quello di Drenchia era prima un modulare, quindi uno sportello avanzato di un altro ufficio postale. Ora è stato nominato un direttore ed è aperto tre giorni a settimana. Si tratta di un modulare confermato: è partito in autonomia come ufficio postale».

L'organico di MP della Filiale di Udine

Distribuzione per ruolo



Distribuzione per sesso



I risultati commerciali di MP a Udine

	€ stock	Delta Vs Gennaio 2024
TOTALE	4,8 MLD	+1,2%
RISPARMIO	1,8 MLD	+1%
INVESTIMENTI	1,5 MLD	+3%
LIQUIDITÀ	1,5 MLD	-0,5%
PREVIDENZA	153 MLN	+3,5%

Dati aggiornati al 31 ottobre 2024

Per 87 uffici in provincia

Il dispositivo anti-malore per tutelare i monopoperatori



Maria Clotilde Gattesco

La provincia di Udine è composta da 87 uffici monopoperatori, che operano nei centri più piccoli. Trovandosi spesso da soli nella struttura, è necessario avere un sistema che possa avvertire in caso di emergenza o di malore. Per questo è stato progettato un dispositivo – a livello nazionale e adottato anche in questa parte della regione – che permette di avvisare la Situation Room in caso di necessità di soccorso. «Siamo passati da un cartello con le istruzioni su cosa fare in caso di soccorso a un dispositivo a un classico "salvavita", in uso dal 1995. Ma da un anno abbiamo introdotto il dispositivo anti-malore, che evidenzia quanto l'Azienda tenga alla salute delle proprie persone», spiega **Maria Clotilde Gattesco** di Tutela. In sintesi, il Twig Neo (questo il nome del dispositivo) «allerta la Situation Room di zona in caso di caduta della persona – aggiunge **Mariangela Papa** di Tutela Aziendale - rilevando una posizione non corretta e dopo un pre-allarme, o in caso di malore, se percepisce assenza di movimento».



Mariangela Papa

Risultati in crescita dopo il restyling

Polis mette il turbo a San Giorgio di Nogaro

La rivoluzione del Progetto Polis ha portato servizi digitali e anche tanto entusiasmo. E, di pari passo, migliori risultati commerciali. È il caso dell'ufficio postale di San Giorgio di Nogaro, che ha dovuto affrontare una chiusura di 172 giorni per il restyling legato a Polis. «Sono stati mesi difficili – spiega il direttore **Marco Gozi** – ma appena riaperto l'UP a marzo scorso abbiamo ricominciato con voglia e passione: la comunità ha subito dimenticato i disagi e i risultati commerciali sono stati addirittura più alti dell'anno precedente, con la crescita degli investimenti, dei prestiti (+18%), della cessione del quinto e della protezione, nonché i contratti Poste Mobile Casa (+57%) e Poste Energia (+37%)». Il forte richiamo di Polis è confermato anche dalla Responsabile Commerciale Filiale Udine, **Giada Orlandi**: «Il nuovo ufficio ha attirato altri clienti: Polis ci ha dato un grande slancio». Le fanno eco le SCF **Rosanna Ferroli** e **Marika Mannoia**, molto attive in una realtà in crescita come quella di San Giorgio di Nogaro, dove le industrie hanno investito creando un importante polo produttivo. «I clienti – conclude sorridendo Marika – ci hanno però fatto fare una promessa: quella di non chiudere più».



Rosanna Ferroli



Marco Gozi



Marika Mannoia

Parla la direttrice dell'UP di Tarcento

«Aspetto i clienti sulla porta E nessuno esce senza app»

Il caso dell'ufficio postale di Tarcento merita di essere raccontato: l'UP figura al massimo delle valutazioni nei KPI relativi all'ambito digitale della customer experience. In particolare, per quanto riguarda la richiesta di servizi digitali e le prenotazioni tramite app. In un paese di 9.000 abitanti, la direttrice **Katia Manzocco** ha lavorato sodo sull'alfabetizzazione digitale, sia degli anziani che dei giovani, riuscendo così a creare una vera e propria cultura digitale nel rapporto con l'ufficio postale. «Sono una di quelle direttrici che non sta dietro lo sportello: attendo i clienti sulla porta. E dal mio ufficio nessuno esce senza aver scaricato l'app e aver appreso come usarla». Quello di Tarcento è un ufficio a doppio turno, con due OFE e due SCF: la digitalizzazione è stata accelerata dalla pandemia, i clienti sono stati aiutati a prepararsi prima tramite app, per ridurre i tempi di permanenza in UP. Il risultato? Tante prenotazioni e attese ridotte al minimo. «Faccio l'esempio del Moneygram – prosegue Katia – I clienti, soprattutto stranieri, lo compilano autonomamente da casa e non ci sono rischi di errori sui nomi, che farebbero invalidare l'operazione e ci penalizzerebbero nei KPI di conformità». E c'è anche un enorme vantaggio sostenibile perché con questa alta digitalizzazione l'utilizzo della carta all'ufficio di Tarcento è praticamente azzerato.



Katia Manzocco

cd di Tolmezzo. E lo testimonia la realtà operativa dei piccoli centri come nel caso di Gemona: «Andiamo a recapitare fino a 1.700 metri, dove portiamo 600 pacchi al giorno – dice **Vito Gancitano**, responsabile del CD – e arriviamo fino al confine». «Vengo da una famiglia di portalettere, lo erano mio nonno e mio padre – gli fa eco **Andrea Mainardis**, a pochi giorni dalla pensione – Ho fatto 24 anni da postino e 16 nel CD e posso testimoniare che non ci ferma nulla in questa zona, neanche le peggiori nevicate».

Centonovanta strutture

Un'altra realtà che procede con il vento in poppa è il Centro Operativo di Udine: «Siamo i fornitori quotidiani del recapito – dice sorridendo il responsabile **Michele Marino** – I centri operativi sono in profonda trasformazione, le logiche di lavorazione sono cambiate con l'ingresso della tecnologia, e ora si è sviluppata una forte sinergia con il mondo del recapito». Nel suo centro, il team è tutto al femminile, con **Valentina Taiariol**, **Barbara Manente** e **Daniela Duri** che ottengono risultati eccezionali. «Abbiamo 190

strutture nel territorio di Udine – conclude **Marcello Pitt**, Building Manager – Meno del 20 per cento degli edifici sono patrimoniali, il resto è in dotazione. La mia missione è garantire che le strutture funzionino sempre al meglio». Come la sala che ha ospitato il Forum di Postenews, che presto avrà una nuova vita: «A breve cominceranno i lavori: sarà una delle sedi di Spazi per l'Italia, il progetto dedicato al co-working». Parte sicuramente sotto il migliore auspicio, perché qui a Udine il concetto di lavorare insieme e andare tutti nella stessa direzione è un obiettivo primario per Poste Italiane.



REPORTAGE

Nel più grande ufficio della città spicca il legame creato con il nuovo direttore

Trento Centro, la forza della gioventù è uno stimolo per l'ufficio postale

Appena 35enne, Tiziano Menghini guida un team affiatato: «Applico un modello di responsabilità diffusa, condividendo i risultati»

La più esperta è Manuela Zanolì: «Per me è come un figlio e crede nel mondo di Poste, è esigente ma sa valorizzare il gruppo»

In un'epoca in cui l'innovazione e la freschezza delle idee sono fondamentali per affrontare le sfide di un mondo in costante cambiamento, avere nuovi punti di riferimento nell'ambiente lavorativo è fondamentale. **Tiziano Menghini**, 35 anni, è un esempio perfetto di questa nuova generazione di leader. Da sette mesi ricopre il ruolo di direttore dell'ufficio postale di Trento Centro, portando con sé un approccio dinamico e moderno. La sua carriera è iniziata con una solida formazione accademica, culminata con una laurea in Giurisprudenza. «Ho iniziato in Poste quasi per caso nel 2016, subito dopo la laurea - racconta Menghini - All'università ho scelto un percorso amministrativista, ho inviato il curriculum e sono stato richiamato». Ricordando le sue aspettative iniziali, aggiunge: «Pensavo che fosse un lavoro noioso, da fuori non si percepisce il dinamismo di questo mestiere. La realtà ha superato di gran lunga le mie aspettative».

Comunità di fiducia

Il percorso che lo ha portato alla direzione di una delle sedi più prestigiose del Trentino è stato graduale ma significativo. Menghini ha iniziato in piccoli uffici periferici, acquisendo esperienza fino a diventare uno dei direttori di filiale più giovani nella storia dell'ufficio. «Qui siamo un po' la Cassazione delle Poste di Trento - scherza Tiziano - Essendo il più grande ufficio della città e l'unico aperto anche il pomeriggio, finiamo per gestire le pratiche più complesse che magari in altri UP non riescono a risolvere. La qualità principale di chi lavora in Poste? Essere un problem solver». Fin dal primo giorno, Tiziano ha saputo distinguersi grazie alla sua capacità di comunicare efficacemente e al suo spirito innovativo. A differenza degli approcci tradizionali, il suo obiettivo non è solo quello di gestire numeri e pratiche, ma di costruire una comunità di fiducia intorno all'ufficio postale. Il suo stile di leadership si basa sulla responsabilità condivisa e sulla comunicazione aperta. «Non interpreto il ruolo di direttore in modo gerarchico. Un ufficio funziona bene solo se c'è amalgama tra i membri della squadra. Applico una responsabilità diffusa, condividendo successi e insuccessi», spiega.

Un mattoncino alla volta

Con il perfetto mix di ambizione, competenze tecnologiche e capacità relazionali, Menghini rappresenta un modello ispiratore anche per i suoi collaboratori. **Ales-**



Da sinistra: Ismaele Fusco (operatore sportello filatelico), Nicolò Raffaele (operatore di sportello), Tiziano Menghini (direttore), Vittoria Piffer (operatrice di sportello), Manuela Zanolì (specialista consulente finanziario), Alessio Sacquegna (operatore di sportello)

sio Sacquegna, sportellista all'ufficio di Trento centro, racconta: «Non mi aspettavo di trovare un direttore mio coetaneo. È uno stimolo per chiunque voglia crescere professionalmente». Anche **Vanna Bertoldi**, pochi anni più grande del direttore, ha scoperto un'inaspettata dinamicità nel suo ruolo di operatrice front-end. «Ho studiato economia e desideravo lavorare in questo settore - racconta - In ufficio ho sempre qualcosa da fare, del resto stare ferma mi annoierebbe!». La visione di Tiziano si estende ben oltre la gestione quotidiana dell'ufficio. «Quando ho iniziato, Poste offriva meno prodotti. Oggi i servizi finanziari e tecnologici sono cresciuti enormemente, e questo spinge anche noi a crescere professionalmente. Non avrei mai immaginato di lavorare qui, vo-

levo andare all'estero per realizzarmi, invece ho trovato opportunità inaspettate, sarebbe bello che si parlasse di queste carriere anche nelle università. In Poste ho avuto la possibilità di crescere professionalmente e rapidamente, un mattoncino alla volta».

Un supporto oltre il lavoro

Tra i quattordici membri del team c'è anche **Manuela Zanolì**, in Poste da 42 anni, oggi consulente finanziaria. Entrata come sportellista, cercava un lavoro che le permettesse di conciliare carriera e famiglia, ma ha trovato molto di più. «Diciassette anni fa ho perso mio marito in un incidente. Mi sono ritrovata da sola a crescere due figli piccoli. Chiesi un part-time mattutino per poter stare accanto a loro in quel momento delicato, e Poste mi ha supportata. Mi hanno permesso di essere una madre presente, e di questo sarò sempre grata». Il rapporto con il giovane direttore è altrettanto positivo. «Per me è come un figlio. Si fa volere bene da tutti e crede davvero nel mondo di Poste. È esigente, certo, ma lo vediamo come uno stimolo. Sa mediare e valorizzare il gruppo di lavoro», racconta Zanolì. La storia di questo UP mostra il futuro di un settore che, grazie a leader come Menghini, sta imparando a essere più flessibile, inclusivo e innovativo. La determinazione, lo spirito di squadra e l'approccio moderno sono la dimostrazione che anche una realtà tradizionale come Poste può trasformarsi, rimanendo un pilastro della comunità. (Elena Mancini)



Consulenza360 - Padova



Ricordi di Poste

Così si lavorava negli anni Settanta

«I miei ricordi risalgono al febbraio del 1970 quando, con il concorso, entrai a far parte come impiegata delle Poste di Noventa Vicentina. Da lì in poi sono cresciuta anche professionalmente fino ad ottenere la direzione degli uffici di Agugliaro, Campiglia e Villaga dandomi soddisfazioni sia umane che professionali». È il racconto di **Carla Bonomo**. «Ho sempre sentito le Poste come una famiglia allargata e ho ricordi bellissimi», aggiunge. La



foto la ritrae con la sua operatrice e amica «che ha sempre nel cuore». «La forza di Poste - prosegue Carla Bonomo - è che riesce a creare un legame indissolubile. Sono pensionata dal 1999 ma ogni volta che entro in un ufficio postale mi si illumina lo sguardo per i bei ricordi e le soddisfazioni che Poste mi ha lasciato».

La parola alle istituzioni

Poste protagonista del Climate City Contract di Padova

Nella sede del Municipio di Padova, alla presenza del Sindaco Sergio Giordanisi, si è tenuta la cerimonia di firma del Climate City Contract, un piano strategico che proietterà la Città di Padova verso l'ambizioso obiettivo della neutralità climatica entro il 2030. Poste Italiane, da sempre sensibile alla tematica della sostenibilità ambientale, ha preso parte all'iniziativa in qualità di ente firmatario, rappresentata dai colleghi del Presidio territoriale Nord Est di Relazioni Istituzionali.



PROBLEMI E SOLUZIONI

Nasce il corso formativo dedicato agli sportelli automatici

ATM University, la nuova eccellenza del Nord Est

La sessione comprende due percorsi ben distinti, il Basic e l'Advanced, che formeranno 59 colleghi di DTO Poli Tecnologici di tutti i territori



di Riccardo Paolo Babbi

Mattia Pelizzari referente applicativo del Polo Tecnologico di Digital Technology Operations Nord Est, racconta a Postenews una best practice progettata dalla squadra del Polo in tempi recentissimi, ovvero a dicembre scorso. Si tratta di un percorso formativo in ambito ATM predisposto per tutte le persone dei poli tecnologici degli altri territori e non solo.

Da un'idea della squadra del Polo

Il Polo tecnologico Nord Est - racconta Mattia - è ormai da diversi anni il punto riferimento per tutta Italia sul mondo ATM, con il suo competence center e il Service Support che è composto da un gruppo di persone che svolge la funzione di assistenza di secondo livello specialistico avanzato. «In pratica - spiega - il Polo fa da ponte tra strutture interne come le territoriali che si occupano della gestione operativa degli ATM, e la struttura centrale che esegue i test, gli sviluppi e le distribuzioni software sugli ATM stessi». Non ultimo, il Polo ha il dialogo diretto con i fornitori esterni degli ATM e li attiva per tutti gli interventi dopo aver raccolto le segnalazioni dal territorio. «Insieme al mio responsabile, **Raimondo Femminino** e al mio insostituibile collaboratore **Enrico Losetti** ci siamo resi conto che il nostro know-how specialistico poteva e doveva esser messo a disposizione dei colleghi degli altri territori, perché c'è bisogno di costante aggiornamento in questo campo, dove professionalità e competenze sono sinonimo di sicurezza e garanzia per i nostri clienti». «I corsi sono erogati dalle due colleghe, docenti formatrici e riferimenti del Competence Center ATM, **Roberta Zanella** e **Alessia Spano** - spiega Pelizzari - L'ATM University comprende due percorsi ben distinti, il Basic e l'Advanced, che formeranno 59 colleghi di DTO Poli Tecnologici di tutti i territori. Abbiamo deciso di differenziare il percorso formativo perché il primo doveva esser rivolto ai colleghi neoassunti, per rafforzare da subito le loro competenze su nozioni e problematiche che necessariamente devono essere conosciute e riconosciute per tempo, al fine di inquadrare in modo corretto criticità e poterle prontamente segnalare al nostro Polo. L'Advanced invece è rivolto al personale senior più 'skillato'



La squadra dell'ATM University

in modo che sia sempre aggiornato e possa, oltre che segnalare correttamente, anche gestire il tutto in prima persona. In molti casi è così possibile intervenire direttamente ed evitare l'intervento di un fornitore esterno».

Abbattimento degli interventi a vuoto

L'obiettivo della formazione è altrettanto concreto: in casa DTO viene chiamato screening e saper ben "diagnosticare" una problematica per una corretta gestione o segnalazione della stessa abbate costi, tempistiche d'intervento e a volte interventi in loco inutili, le cosiddette NFF (no fault found - interventi a vuoto). Il fornitore chiamato a intervenire su un ATM, o più genericamente su un Bancomat di qualsiasi circuito interbancario, molto spesso lo fa dietro una segnalazione non corretta o incompleta. Con questi corsi, oltre ad essere l'unica azienda ad avere personale interno in grado di intervenire su ATM, ci apprestiamo ad essere l'unica che punta a ridurre a zero gli NFF. Mattia conclude ricordando che questi corsi hanno un'importanza enorme per il ritorno immediato in termini di efficientamento che avrà il Polo, che peraltro «assiste anche i direttori degli uffici postali perché anche accedere all'ATM comporta una preparazione specifica che noi quotidianamente diamo con la nostra assistenza e un giorno, chissà, con un corso formativo».

BACHECA

Nuovi incarichi nella Macro Area Territoriale dell'ultimo trimestre

Vincenzo Cassaro Resp. Comm. Veneto Sud e Trentino Alto Adige - Macro Area MP
Sabina Dall'Acqua Resp. Filiale Vicenza - Macro Area MP
Eraclio Serino Resp. Filiale Treviso - Macro Area MP
Elena Cipro Resp. Filiale Verona - Macro Area MP

NEOASSUNTI

«Trovo gratificante la stima dei clienti»

«Sono entrato a far parte della grande famiglia di Poste il 16 maggio scorso», ricorda **Eridon Celami**, specialista consulente finanziario dell'ufficio postale di Campodarsego, in provincia di Padova. «L'esperienza maturata attraverso il lavoro presso differenti uffici è stata per me molto importante e oggi è gratificante ricevere dalla clientela i primi attestati di stima». Eridon sottolinea che nel suo ruolo «occorre comprendere al volo le esigenze della clientela offrendo agli utenti anche un'esauritiva panoramica su tutti i servizi di Poste Italiane, seguendoli poi con attenzione nella comprensione delle tipologie di investimento prescelte».



«Mi sento partecipe del gioco di squadra»

«Mi trovo benissimo nel mio nuovo lavoro in Poste Italiane», esordisce **Benedetto Ruopolo**, operatore del Centro di Smistamento di Belluno. «Velocità e rapidità sono i tratti salienti della mia mansione. Qui tutti dobbiamo dare il meglio: il nostro è un lavoro che assomiglia molto all'attività di una catena che, per funzionare correttamente, deve prevedere l'impegno di tutte le parti, come in un ispirato gioco di squadra. In Poste ho trovato colleghi e superiori molto capaci e competenti». Poi, il sogno nel cassetto: «Da quando sono in Poste la mia aspirazione è quella di dirigere un ufficio postale. Per me, sarebbe una soddisfazione incredibile».



I nostri premi - Champions Protezione

Le filiali del Veneto calano il tris

Filiale di Rovigo



Filiale di Treviso



Filiale di Verona



IL NOSTRO INCONTRO CON I COLLEGHI

Nel Molise abbandonato dalle banche le nostre persone rappresentano un riferimento costante

Poste è la certezza di Campobasso il patrimonio è di oltre 4 miliardi

Dai numeri record del risparmio al coworking del progetto Polis, dai pacchi trasportati di notte dalla Puglia alle consegne in cima ai monti: così la nostra azienda garantisce servizi di qualità contro lo spopolamento, dando ai giovani la possibilità di lavorare nella propria terra

Alla fine della serata si commuove anche Michelangelo, il vulcanico Direttore della filiale di Campobasso che, per il brindisi natalizio con la sua squadra, ha pensato davvero a tutto: in una location fiabesca, la presentazione dei numeri del 2024 è accompagnata dalla musica, dalla presenza di un importante personaggio della storia della pallacanestro locale, il coach e professore Umberto Anzini, da una torta con i colori giallo e blu di Poste e, soprattutto, da una grande partecipazione di giovani, quelli che, al contrario di molti dei loro compagni di classe, sono potuti rimanere in Molise grazie a Poste Italiane. Il DF **Michelangelo Petrollino**, in Poste da quarant'anni - e ancora di più se si conta che è figlio d'arte - si commuove perché ci tiene molto alla sua Campobasso, ai suoi giovani, a supportare il passaggio generazionale e a centrare gli obiettivi di business della filiale attraverso la valorizzazione delle persone e la corralità: «Per ottenere i risultati è necessario che tutti abbiamo in mente un elemento di base: da soli non si va da nessuna parte. Lavoriamo ogni giorno con le persone, i risultati arrivano perché abbiamo saputo accorciare le distanze tra noi e i clienti e avere un'unità di intenti in un clima sereno».

Il vantaggio di essere "piccoli"

Essere piccoli come il Molise, quando si parla di accorciare le distanze, può essere trasformato in un vantaggio. E i risultati, effettivamente, a Campobasso arrivano tanto nel business quanto nel miglioramento dei KPI, di cui è responsabile il team di Gestione Operativa guidato da **Sandra Corrado**: i tempi di attesa sono stati ridotti, l'attenzione alla sicurezza sul lavoro e alla conformità delle pratiche di successioni sono aumentate. I numeri dicono che nel territorio della provincia lavorano 310 risorse in 96 uffici postali e che il patrimonio della filiale di Campobasso è pari a 4,432 miliardi. Inoltre, in un'area dove, negli ultimi quattro anni, il 32,2% degli sportelli bancari ha cessato di esistere, le operazioni giornaliere negli uffici postali sono mediamente 37.289, con 4.730 clienti serviti quotidianamente. Non è un caso quindi che dei 209.677 abitanti degli 84 comuni della provincia 193.387 siano clienti di Poste Italiane. **Alessandro Cancelli** è il brillante responsabile commerciale di filiale, che condivide con il suo team, a partire dai "capitani" **Giuseppe Caiazza**, **Angelo Del Grosso** e **Vincenzo Girardi**, responsabili commerciali di zona, i traguardi raggiunti nell'ultimo anno: +20,1% nella raccolta lorda; +21,4% nei prestiti; +26,3% nella Cessione del Quinto, +22,6% nella Protezione totale; +29,1% nella Protezione pura. Risultati ottenuti con una relazione empatica con il territorio, come evidenziato nell'intervento del team di risorse umane

Il forum con Postenews del 13 dicembre



della filiale, con **Stefania Iosue** e **Alessia Tamburro** che sottolineano l'importanza della passione e la creatività nella relazione umana con i clienti. Alessia si occupa di formazione (232 le ore pro capite erogate nel 2024), Stefania segue le assunzioni e le necessità dei dipendenti, compresi i percorsi di supporto alla maternità.

Le persone sul territorio

Dietro i numeri infatti ci sono sempre le persone. Nel suo viaggio in Molise, Postenews ha potuto incontrarle e parlare con loro nella sede della filiale da poco ristrutturata gra-

zie al progetto "Cento Facciate" e pronta ad accendersi per le festività con una nuovissima illuminazione artistica. A raccontarci un mondo di distanze accorciate ci sono **Gaetano Policella**, il DUP di Boiano considerato un "maestro di volo" per i giovani che entrano in Poste Italiane, il DUP di Sepino **Vincenzo Di Iorio**, che ha saputo scardinare il mito dei big dell'energia portando nuovi contratti a Poste, e la Dup **Gabriella Laurelli**, che ci racconta come i 95 abitanti del piccolo comune di San Biase partecipino quotidianamente alla vita dell'ufficio postale trasformandolo in un luogo d'incontro. Ad assicurare il funzionamen-

to, il rispetto delle procedure e della sicurezza, dei 96 uffici postali c'è **Antonio Di Iorio**, uno dei quattro specialisti gestione operativa territoriale. Dell'aspetto commerciale ci parla invece **Maria Mobilia**, da 37 anni in Poste, specialista consulente finanziaria dell'ufficio postale di Campobasso Centro: «Devi credere in quello che dici ai clienti e devi lavorare con etica. Dopo tanti anni, so che posso girare nella mia città circondata dalla stima di tutti perché non ho mai raccontato cose che non fossero vere». **Francesco Libertucci**, specialista consulente mobile, aggiunge: «I numeri di Campobasso sono il risultato di un livello



I portalettere del centro logistico di Campobasso

alto di relazione tra i consulenti e le figure dei responsabili».

Gli "sconfinamenti" di PCL

Lo stesso schema funziona nella divisione PCL, rappresentata nel nostro incontro di Campobasso dal Responsabile RAM 3 **Franco Settini**, che evidenzia come nel 2024 siano stati gestiti a Campobasso quasi 500mila pacchi. **Mariangela Bertone**, da meno di un anno responsabile del centro logistico della città, è orgogliosa delle 100 persone che si occupano della consegna di circa 800 pacchi al giorno, che diventano 1.100-1.300 nel periodo tra il Black Friday e Natale, in 63 Comuni, per un totale di oltre 46mila civici: «Arriviamo fino alla provincia di Benevento e sulle piste da sci. Abbiamo una squadra che ci dà grandissime soddisfazioni. Ogni giorno impariamo qualcosa». Tra loro ci sono la caposquadra **Carmen Ciaramella**, che molto spesso è chiamata a far valere la sua esperienza da "scorta" per supportare i portalettere nelle consegne, e **Barbara Baruli**, che sale fino ai 1.450 metri del comprensorio di Campitello Matese. Che il territorio non sia dei più semplici lo testimonia il lavoro di **Massimiliano Gianfagna**, operatore trasporti di PCL, raccontandoci una peculiarità della provincia di Campobasso: «Ogni sera partiamo alle 22 e alle 24 per prendere il prodotto a Bari, in un'altra Macro Area, e portarlo in Molise. Spesso incontriamo delle difficoltà e degli imprevisti: le gallerie chiuse ci costringono a fare lunghi giri passando dalle montagne, a volte incontriamo grossi cinghiali sulla strada e, purtroppo, in Puglia ci è capitato anche di fare brutti incontri con dei rapinatori. Lavorare di notte non è facile, ma sono sacrifici che facciamo per garantire che anche a Campobasso ci sia un elevato livello di servizio».

Persone di valore

In un'area abbandonata dalle banche, l'efficienza di Poste, che ha mantenuto la propria presenza, è stata valorizzata ulteriormente dai servizi del progetto Polis, come racconta **Emanuele Alletto**, responsabile Presidio Immobiliare Abruzzo e Molise, supportato dalla Building Manager **Maria Carmela Di Vito**: «In tutta la regione abbiamo un patrimonio di 170 immobili, in provincia di Campobasso sono già 42 i siti ristrutturati grazie a Polis - spiega Alletto - Siamo partiti a Larino con il coworking di Spazi per l'Italia e stiamo lavorando con la Regione Molise per un accordo che permetta alla startup di restare sul territorio beneficiando di costi competitivi». Poste, nel centro della città, destinerà al coworking 80 metri quadrati al piano terra e 620 al terzo piano con un potenziale di 56 postazioni. Qui, è importante che i giovani non vadano via, come testimonia **Domenico Pedicino**, il responsabile Risorse Umane che ha visto negli anni crescere le persone sui ruoli e oggi apprezza l'entusiasmo e la professionalità delle nuove leve in un territorio che soffre moltissimo in termini occupazionali. Il valore delle persone è incarnato da **Federica Angelelli**, che si occupa della filatelia alimentando 60 collezionisti, cinque tipografie e i tantissimi tabaccai che qui, al contrario di quanto accade in molte altre parti d'Italia, acquistano i francobolli. Federica, volontaria della Protezione Civile dal 2012, ha partecipato a tutte le emergenze nazionali e internazionali e ha una sua associazione di 40 ragazzi che opera nell'accoglienza e ovunque ce ne sia bisogno: «Poste mi ha dato la possibilità di rimanere sempre attiva nel volontariato ed è un impegno che sul lavoro mi ha aiutato a capire quanto sia importante essere disponibili e aiutare gli altri, che siano colleghi o clienti».



Il Centro Logistico di Termoli gestisce 2.500 oggetti al giorno



Il team del centro logistico di Termoli

Civitacampomariano è un piccolissimo borgo della provincia di Campobasso. Tra i murali del centro storico è diventato famoso, complici i social, quello che riporta lo slogan "il Molise non esiste, resiste". A servire questo piccolo comune di 300 abitanti è il centro logistico di Termoli (46 addetti), di cui è responsabile **Erica Giovannelli**, alla guida di uno staff quasi tutto al femminile: «Il nostro centro ha un bacino di utenza di 21 comuni e circa 80mila abitanti che gestisce 2.000-2.500 oggetti al giorno. Per noi è molto importante arrivare fino alla casa sperduta di un paesino di 200 anime», come testimoniato anche dalla caposquadra **Teresa Sannino** e dalla portalettere **Milena Di Buccio**, che racconta: «Ho iniziato a lavorare nei paesini durante il periodo del Covid. Le persone si mettevano a disposizione per indicarmi le strade. Il rapporto con la gente è molto importante, ho capito subito che è vero quello che si dice del portalettere: nei piccoli centri è un riferimento come il sindaco, il medico e il prete». Grazie a Poste Italiane, dopo un'esperienza in Emilia-Romagna, sono tornati a lavorare a Termoli da portalettere **Tatiana De Santis** e **Saverio Curzio**, ex professore di educazione fisica. L'occasione di tornare a casa in passato è arrivata anche ad **Alessandro Santone**, operatore di front-end al servizio dei 33mila abitanti di Termoli: «Negli anni '90 studiavo ragioneria con il mito del posto fisso. Le esperienze da portalettere durante l'estate mi permisero di continuare a studiare e laurearmi in lingue». Da lì in poi Alessandro parte alla scoperta del mondo: fa il cameriere vestito da pirata a Eurodisney, lavora come assistente di volo e alle Maldive. Ma sempre con il pensiero di tornare che gli frulla nella testa: «Nel 2012 mi trovavo in Svizzera e ricevetti la chiamata della stabilizzazione a Termoli - racconta - Ho fatto dieci anni il portalettere ed è stata la mia fortuna: la punta di diamante di questa azienda è il recapito, una volta che una persona ti apre le porte di casa sua entri nel suo mondo. È il motivo per cui oggi conosco tutti e le persone si fidano di me». **Teresa Di Sisto**, anche lei ex portalettere e oggi operatrice di sportello a Termoli 2, è d'accordo con il collega: «La gente si fida di noi». Anche **Chiara Dicenso**, specialista consulente finanziaria di Campomariano, fa parte della minoranza della popolazione in età lavorativa che non è stata costretta a lasciare il Molise: «La consulenza ti dà un bel contatto con il pubblico e la maggior parte dei clienti riconosce il nome di Poste come una garanzia».



L'evento di fine anno della filiale di Campobasso



Lo staff della filiale premia il coach Umberto Anzini



Il resp. comm. Alessandro Cancelli (a destra) con gli RCZ



I consulenti finanziari della filiale di Campobasso



Il team di Gestione Operativa di Campobasso



Gli altri membri del team commerciale



I direttori dei 96 uffici postali della filiale

REPORTAGE

L'edificio storico del 1922 accoglie una delle sedi più importanti della Sardegna

«Gestire l'ufficio di Sassari Centro è come stare al timone di una barca»

Secondo la Direttrice Manuela Secchi la complessità deve essere affrontata con l'ascolto, l'attenzione e l'empatia:

«Al comandante spetta il ruolo di creare equilibrio tra le parti, in modo da giungere con serenità in porto, ogni giorno»



di **Alessio Mura**

A pochi passi da Piazza d'Italia, salotto buono e cuore pulsante della città, si trova l'ufficio postale di Sassari Centro, inserito in un palazzo

storico progettato nel 1922 dall'ingegner Bruno Cipelli e realizzato pochi anni dopo, la cui facciata è stata restaurata da poco meno di due anni grazie al progetto "Cento facciate". Una sede di prestigio per uno degli uffici postali più importanti della Sardegna, in cui operano anche la filiale provinciale di Mercato Privati e la Polizia Postale. «Dirigere Sassari Centro è una bella sfida - ammette **Manuela Secchi**, responsabile della sede dopo aver diretto alcuni degli uffici più importanti della provincia - per i numeri che riesce a gestire e per la tipologia di clientela che attrae. Il nostro, infatti, è al contempo un ufficio centrale, un punto di riferimento per chiunque frequenti il centro cittadino per lavoro e affari, e un ufficio di quartiere, con una clientela molto variegata, costituita da giovani, da persone anziane e da stranieri, che risiedono soprattutto nella parte vecchia della città».



Il personale dell'ufficio postale di Sassari Centro



Eleonora Corveddu



Sandra Spanu

2019. Dopo aver lavorato come mono operatore in alcuni uffici della filiale, dal 2023 è approdato a Sassari Centro, e racconta come «lavorare in una realtà di queste dimensioni sia molto stimolante perché hai a disposizione una casistica molto più ampia rispetto a quella che potresti incontrare in un piccolo ufficio di provincia». Ascolto, attenzione, equilibrio: sono queste le parole chiave in grado di riassumere lo spirito che anima l'ufficio postale di via Brigata Sassari. Alle quali è d'obbligo aggiungere "empatia", come ci racconta **Eleonora Corveddu**, operatrice di front end, da 12 anni in Poste. «Dobbiamo essere sempre in grado di capire chi abbiamo di fronte, essere accoglienti, creare rapporti di fiducia e, come nel caso di un ufficio frequentato da tanti stranieri, essere rispettosi delle differenze culturali».

La conoscenza dei clienti

Una clientela molto cara a Manuela e alla quale la direttrice si preoccupa di prestare la massima attenzione, per capire a fondo le esigenze e per far fronte, talvolta, alle insidie. «Ascoltare con cura il cliente per capire di cosa ha bisogno è fondamentale, sin da subito. Sia nella normale attività quotidiana, per quanto riguarda i nostri servizi storici, ma anche in casi eccezionali, come quello che si è verificato di recente, in cui abbiamo sventato una truffa». Ascoltare gli altri è una capacità che la direttrice cerca di trasferire anche ai colleghi, siano essi operatori di sportello, specialisti di sala o, come nel caso di **Maria Antonietta Stoccoro**, operatori di accoglienza. «Amo il mio ruolo - esordisce la ODA, con un bel sorriso - perché mi dà modo di essere il primo contatto con il pubblico, il biglietto da visita dell'ufficio. Ricevere i clienti nel modo giusto è fondamentale: solo andando loro incontro, con la massima disponibilità ma sempre in modo rispettoso, riusciamo a intercettare le loro esigenze, a raccontare i nostri nuovi servizi, a indirizzarli verso i colleghi allo sportello o in sala consulenza». Per l'operatrice di accoglienza è necessario suscitare curiosità sui nuovi prodotti, come nel caso di Poste Energia: «In questo - aggiunge - mi aiutano i miei 24 anni di esperienza».

Come su una barca

Tra i tanti aspetti che colpiscono chi si trova a varcare la soglia del civico 13 di via Brigata Sassari, oltre alla bellissima sala al pubblico, c'è il clima sereno. «Vi svelo un segreto - dice a bassa voce Manuela - Gestire un ufficio è come stare su una barca: al comandante spetta il ruolo di creare equilibrio tra le parti, in modo da giungere con serenità in porto, ogni giorno. Così come in mare, in ufficio ognuno ha il proprio ruolo e bisogna essere in grado di valorizzare tutti al meglio, focalizzando con attenzione l'obiettivo comune, ma prestando la massima attenzione alle peculiarità di ognuno». E questo vale nel caso dei colleghi più esperti, come **Sandra Spanu**, che in 39 anni in Azienda ha vissuto di persona il passaggio dal cartaceo al digitale, cercando di tenersi sempre aggiornata, anche «grazie allo splendido rapporto con i colleghi», o che siano di più recente acquisizione, come **Stefano Sechi**, in Poste dal

Consulenza360 - Roma



Facciata dell'Ufficio Postale di Sassari Centro

Ricordi di Poste

Salvatore e una splendida storia d'amore

Salvatore Cocchiario è autore, con il nome d'arte di Alba Di Spartaco, del romanzo "Annucchia di Torchiara" edito da L'Argolibro di Agropoli. Si tratta di una storia d'amore che viaggia tra il mito di Spartaco, la fine del PCI e la trasformazione delle Poste, dove Salvatore ha prestato servizio tra il 1982 e il 2021 arrivando a ricoprire ruoli importanti come quelli di responsabile dell'Area Logistica Sud a Napoli, responsabile Operation Postel, responsabile Risorse Umane SDA, responsabile delle relazioni industriali di Poste Italiane. Annucchia di Torchiara, spiega Salvatore, «è una splendida figlia del Sud. A differenza di tantissimi altri suoi coetanei, lei, fin da giovanissima, aveva un lavoro e anche molto remunerativo. È voluta, però, partire lo stesso, perché cercava la felicità per sé, per sua figlia e per tutta la sua famiglia».

La parola alle istituzioni

Polis arriva a Gallese borgo della Tuscia

Proseguono gli incontri con i sindaci dei Piccoli Comuni. A Gallese, in provincia di Viterbo, sono stati attivati da parte di Poste Italiane i servizi della pubblica amministrazione nell'ambito del progetto Polis e proposta l'installazione delle colonnine elettriche, importanti non solo in ottica di promozione della sostenibilità ambientale, ma anche per la valorizzazione del territorio. Il Comune di Gallese, bellissima realtà della Tuscia, è meta importante dell'Italia dei borghi, in quanto offre un panorama unico: al di là del Tevere, è possibile scrutare la catena montuosa preappenninica tra Lazio e Umbria mentre a occidente il sole, tramontando, si nasconde dietro i Monti Cimini.



PROBLEMI E SOLUZIONI

Parla il Direttore di un ufficio postale della Capitale

Roma, il coraggio del DUP: «Così ho sventato una rapina»

In una torrida mattina di metà luglio Riccardo Pacifici ha dovuto affrontare una situazione pericolosa: «Grazie alla frequenza dei corsi di formazione sono riuscito a evitare il peggio»



di **Ernesto Taccone**

Il 18 luglio scorso, mentre entrava nel suo Ufficio Postale poco prima delle 8, è stato bloccato da un rapinatore che si è introdotto forzatamente all'interno minacciandolo di morte con la pistola puntata in fronte. Ma **Riccardo Pacifici**, direttore dell'UP Roma 75 da circa 2 mesi, è riuscito a mantenere calma, lucidità e abilità tanto da far capire alle colleghe che stavano ancora arrivando in ufficio, che era in corso la rapina. Una collaboratrice ha contattato la Filiale per chiedere aiuto e ha subito avvisato i colleghi di Tutela Aziendale. Le forze dell'ordine sono così giunte tempestivamente sul posto e hanno arrestato il rapinatore. Per questo suo Comportamento Speciale il Dup Pacifici è stato premiato dall'Amministratore Delegato Matteo Del Fante e dal Direttore Generale Giuseppe Lasco.



Come hai reagito a questa intimidazione?

«Ho da subito cercato di instaurare un dialogo con il rapinatore, provando a dargli fiducia, per mantenere la situazione il più distesa possibile, soprattutto per le colleghe tenute in ostaggio nel back office con me. Fortunatamente grazie al nostro parlare, grazie al caldo e con l'aria condizionata non funzionante... e grazie anche a un po' di fortuna, sono riuscito a cogliere un suo momento di distrazione, per avvisare il mio capo servizio via SMS».

E le altre colleghe coinvolte?

«Nel frattempo, vedevo arrivare in lontananza le altre colleghe che stavano per prendere servizio, ma grazie a dei segnali prescelti sono riuscito ad avvisarle e a far capire loro della presenza di un malvivente all'interno dell'ufficio. In questo modo dall'esterno hanno avvisato il direttore di Filiale, i

collegli della sicurezza in Tutela Aziendale e i Carabinieri, che sono intervenuti tempestivamente sul posto arrestando il rapinatore».

Una brutta esperienza terminata bene. Riccardo, da quanto tempo sei entrato in Poste Italiane?

«Ho iniziato a lavorare in Azienda nel 2011, con la qualifica di operatore di sportello, successivamente ho intrapreso il percorso di collaboratore e nel 2019 ho ricevuto il primo incarico come direttore dell'ufficio di Bellegra, nel quale sono rimasto per più di due anni. Successivamente Marcellina, Roma 108 e infine l'ufficio di Roma 75, da maggio 2024».

Cosa è successo il 18 luglio scorso?

«Come ogni mattina, io e alcune delle mie collaboratrici ci apprestavamo ad aprire l'ufficio alle 7.50 circa, quando un uomo vestito con un camice, una mascherina chirurgica e un cappello di lana, ci ha spinto all'interno del salone al pubblico mostrando una pistola, che a detta dei Carabinieri, era carica di cinque colpi. Mi ha poi costretto a togliere l'allarme e ad attuare tutte le solite procedure per l'apertura dei mezzi forti».

Sono stati importanti i corsi di formazione sulla sicurezza?

«Grazie alle indicazioni dell'azienda e ai frequenti corsi di formazione sono riuscito insieme al mio gruppo a evitare il peggio: sono servite soprattutto per gestire la situazione con la collega neoassunta, che dopo nemmeno un mese si è trovata ad affrontare una situazione del genere. La formazione è continua e, in questo senso, è molto utile l'invio dell'ultimo vademecum dedicato a tutto il personale sui comportamenti da adottare e le dotazioni di sicurezza in caso di rapina nell'ufficio postale».

Da un'emozione a un'altra: il premio per il suo Comportamento Speciale?

«Sì, è stata un'emozione decisamente diversa, ma ugualmente intensa quella di ricevere questo riconoscimento direttamente dalle mani dei vertici aziendali. Mi hanno incoraggiato a continuare così e a cercare di fare sempre il massimo».

BACHECA

Nuovi incarichi nella Macro Area Territoriale dell'ultimo trimestre

Donatella Anna Maria Ferracci	Resp. Filiale Roma 1 Centro - Macro Area MP
Pio Violante	Resp. Filiale Roma 2 Nord - Macro Area MP
Gabriele Lanzidei	Resp. Filiale Roma 3 Sud - Macro Area MP
Daniele Evangelisti	Resp. Filiale Cagliari - Macro Area MP
Gerardo Pali	Resp. Filiale Rieti - Macro Area MP
Andrea Petrone	Resp. Filiale L'Aquila - Macro Area MP
Filippo Castagna	Resp. Filiale Pescara - Macro Area MP
Alessandro Di Lorenzo	Resp. Filiale Isernia - Macro Area MP

NEOASSUNTI

«Ogni giorno lavoro per nuovi obiettivi»

Margherita D'Eramo

lavora presso la struttura Immobiliare di Abruzzo e Molise e ritiene che sia già trascorso un tempo sufficiente per tracciare un primo bilancio della sua attività lavorativa: «Sono soddisfatta del percorso intrapreso e ogni giorno lavoro con entusiasmo per raggiungere gli obiettivi aziendali. Sono stata assunta nell'ambito del Progetto Polis. Nello specifico, mi occupo della qualificazione degli uffici postali medium e top. Un impegno notevole, perché siamo chiamati a rispondere su diverse attività».



«Felice di rimanere nella mia città»

«Sono da poco nell'ufficio postale di Alghero 1 ma ho instaurato un rapporto di grande fiducia con la clientela – afferma lo sportellista **Matteo Lezzèri** – i clienti li coccoliamo con un'attenzione sempre speciale, frutto della competenza ma anche dell'umanità che si respira nel nostro ufficio. Devo veramente dire grazie all'azienda per avermi dato la possibilità di lavorare nella città nella quale sono nato. Ogni giorno mi impegno per crescere professionalmente: penso, poi, che questo lavoro sia molto formativo, perché ti consente di acquisire una forma mentis che ti arricchisce, anche nella vita privata e nei rapporti con le altre persone».



I nostri premi - Champions Protezione

L'Aquila e Sassari in cima alla classifica

Filiale dell'Aquila



Filiale di Sassari



REPORTAGE

Nell'ufficio postale centrale della città ligure

Enzo, Annarosa e Cinzia nel cuore di Imperia

L'orgoglio del direttore, l'abnegazione dell'ex telegrafista e i pensieri di chi sta per andare in pensione: «Mio padre mi convinse a fare il concorso 42 anni fa»



In un palazzo storico di viale Matteotti, che insieme al Palazzo comunale rappresenta il simbolo della nascita di Imperia del 1923, sorge l'ufficio postale centrale, diretto da **Enzo Velotta**, 59 anni, che di questo legame con la storia cittadina è assai orgoglioso. «Il nostro non è soltanto un ufficio postale, ma un simbolo della storia locale e come tale anche un simbolo dello sviluppo nei decenni di Poste Italiane, una realtà che ha saputo restare al passo con i tempi adeguandosi al loro mutare e al mutare delle esigenze della clientela. Dirigo questo ufficio da cinque anni, ma da 22 guido importanti sedi. Siamo aperti al mattino e al pomeriggio e contiamo circa 6mila clienti, 1.500 correntisti e 3mila possessori di libretti di risparmio». Enzo è arrivato qui poco prima del Covid, a gennaio del 2020: «E dico con orgoglio che non abbiamo mai chiuso, nemmeno un giorno, forti anche della struttura di questo palazzo, che ha spazi molto ampi e ben divisi. Quell'esperienza terribile ha messo in luce il grande senso di appartenenza e il grande senso del dovere di chi lavora qui e si è ulteriormente cementato il grande affiatamento fra tutti noi».

Il destino passa da Poste

Il direttore Velotta prosegue: «Sono riconoscente a questa azienda, perché a sua volta ha riconosciuto il mio impegno. Con una punta di orgoglio posso dire di aver partecipato, da impiegato, proprio in questo stesso ufficio, ormai parecchi anni fa, alla trasformazione di Poste da Ministero a Ente pubblico e poi a Società per azioni. È curioso che il destino mi abbia riportato qui, dove tutto per me è cominciato, di nuovo ora, come direttore, ormai vicino alla pen-



Il team dell'ufficio postale di Imperia Centro diretto da Enzo Velotta

sione. In Poste ho vissuto tanti momenti importanti, come il passaggio dalla Lira all'Euro, ma la mia maggior soddisfazione è salutare i colleghi che vanno in pensione e accogliere dei giovani ai quali trasmettere la mia esperienza, dando loro la necessaria formazione, perché possano crescere». A proposito di attaccamento al lavoro, simbolica è sicuramente la storia di **Annarosa Somà**, 62 anni, sportellista che, pur avendo raggiunto il traguardo della pensione, ha scelto di restare in azienda, fino a quando non avrà rag-

giunto il limite di età. Racconta Annarosa: «Qui sto bene e mi fa bene il contatto con le persone. Ho iniziato appena dopo il diploma e fui inviata a Ventimiglia come telegrafista in prova. Poi vinsi il concorso e venni mandata qui a Imperia, sempre come telegrafista. A quei tempi tenevamo in contatto il mondo con telecriventi, telex. Non soltanto uffici

pubblici, ma anche le imprese e persino le navi. Da noi passava il commercio dell'olio, dei fiori, della lavanda. Le Poste hanno contribuito a scrivere la storia di questo territorio. Durante la prima guerra del Golfo le nostre strutture erano protette addirittura dall'Esercito e quindi avevamo ben chiare la responsabilità e l'importanza del nostro lavoro».

Quei venti anni di Cinzia

Per chi resta, c'è chi va via. È il caso di **Cinzia Cuppone**, 62 anni, che dopo 42 anni di lavoro in Poste, va in pensione il 31 gennaio. Non senza malinconia. «Con mansioni diverse, sono sempre stata in questo palazzo, vivendo tutti i cambiamenti che si sono succeduti: dalle telecriventi al Poste Shop, fino alla vendita di energia, fibra, RC auto, di cui mi sto occupando ora. Sono arrivata qui che ero una ragazzina e ricordo ancora il mio primo giorno, in mezzo a sacchi di corrispondenza a incasellare lettere. Fu un impatto forte e allo stesso tempo affascinante. Dopo le prime paure da ventenne, mi abituai presto e iniziai anche a fare le notti allo smistamento della posta. Non smetterò mai di ringraziare Poste Italiane e mio padre, che 42 anni fa mi convinse a partecipare al concorso che mi portò qui. Cosa dico a Poste? Grazie! Mi hanno dato un lavoro e uno stipendio fino ad oggi, ma soprattutto mi hanno fatto crescere con loro».

(Andrea Pomati)

La parola alle istituzioni

L'impegno di Poste nei Piccoli Comuni della Valle di Susa

Nella Sala consiliare del Comune di Susa, in provincia di Torino, si è tenuto l'incontro tra Poste Italiane, Regione Piemonte, UNCEM e i Sindaci dei Comuni della Valle di Susa, per corroborare la sinergia tra l'Azienda e i territori del nostro Paese. L'iniziativa è stata l'occasione per illustrare l'offerta di Poste nel territorio della Valle di Susa e l'avanzamento del progetto Polis, con un focus sui nuovi servizi a disposizione dei cittadini. L'incontro si è concluso con vivo apprezzamento da parte delle istituzioni presenti per la vicinanza e la sensibilità di Poste alle realtà dei piccoli comuni italiani.



PROBLEMI E SOLUZIONI

Uno strumento quotidiano di lavoro e condivisione

Digit Alba, la prima community social dedicata agli uffici postali

Sfruttando le funzionalità di Microsoft Teams gli staff coinvolti nel progetto Hub&Spoke si scambiano informazioni in tempo reale sulla gestione operativa, su servizi e prodotti



Il progetto Hub&Spoke partito in tutto il Paese trova nel nord ovest la sua massima applicazione. Immaginate una filiale di Mercato Privati organizzata in Hub o distretti, una sorta di minifiliali che coordinano un dato numero di uffici postali, detti spoke (il raggio di una ruota). Un tipo di decentramento che trova applicazione anche nei poli universitari o nelle organizzazioni ospedaliere complesse, per migliorare e monitorare meglio l'applicazione di persone e servizi. Va da sé che «un'organizzazione del genere comporta una certa autonomia degli uffici postali scelti come Hub, e che anche la Filiale con il direttore e il suo staff veda evolvere il proprio ruolo manageriale» racconta **Pietro Sganzerla**, Direttore di Filiale di Alba.

Connettere tutti gli uffici

«È partito tutto da un'esigenza di comunicazione integrata tra Filiale e Hub&Spoke: volevamo trovare uno strumento quotidiano di lavoro e condivisione delle attività amministrative commerciali e operative che traducesse in tempi brevissimi l'obiettivo della nuova organizzazione», prosegue Pietro, che porta in Poste la sua esperienza maturata nelle banche. «Il territorio di Alba – spiega – è estremamente diversificato con i suoi 115 uffici postali, di cui 17 complessi e i restanti monoperatore o con due operatori. L'azienda ha messo a disposizione di tutti la piattaforma più efficace: Microsoft Teams, che non è solo un mezzo per fare videocall. Può e deve essere organizzato in maniera tale da diventare una formidabile Community».

La community DigitAlba

Pietro si mette subito a lavoro, sin dalla metà del 2021, e tutto lo staff viene coinvolto, a partire da **Fabrizio Miraglio** di Gestione operativa e **Gerardo Amendola** il responsabile commerciale. «C'è stato un grande lavoro di censimento e mappatura di tutta la dotazione hardware sul territorio di ogni ufficio postale – racconta Fabrizio – insieme al direttore abbiamo visitato tutti gli uffici, facendo la lista di quel che mancava loro per essere connessi. Poi è arrivata l'organizzazione dei contenuti su Teams. Tutti gli uffici e i colleghi sono stati inseriti e abilitati all'accesso di contenuti «come una sorta di social community - spiega inoltre **Giulia Rabino**, responsabile Risorse umane della Filiale – Ad Alba ho trovato una messa in pratica dell'organizzazione Hub&Spoke davvero efficace». Il direttore di Filiale ad Alba ha un approccio da social media manager: «Abbiamo realizzato una community - aggiunge Gerardo – in cui tutti gli uffici non solo sono raggiunti e informati in tempo reale, ma hanno a disposizione aree dove vengono raccolti e discussi insieme tutti i temi. Come nel caso del commerciale: ci raccontiamo come vender meglio un prodotto o servizio, le soluzioni trovate, i contratti conclusi». Altri esempi: la community dei consulenti, dove vengono postati i contratti e commentati dai colleghi, o la community next-gen pensata per i neoassunti. «Il personale è stato formato per utilizzare Teams e tutti gli strumenti di Office365», conclude Sganzerla, che sorride soddisfatto al nome che Postenews ha pensato per battezzare questa formidabile best practice: benvenuta DigitAlba.

BACHECA

Nuovi incarichi nella Macro Area Territoriale dell'ultimo trimestre

Smeraldo Domenico	Resp. Produzione RAM 3 NO - Macro Area Logistica
Pugliese Antonella	Resp. Produzione RAM1 NO - Macro Area Logistica
Vaccaro Carla	Resp. Processi e Qualità CS Torino Romoli - Macro Area Logistica
Maffione Raffaella	Resp. Qualità RAM 2 NO - Macro Area Logistica
Ciliberti Lidia	Resp. Qualità RAM 5 LO - Macro Area Logistica
Curti Annamaria	Resp. Produzione CS Torino Romoli - Macro Area Logistica
Barboni Anna	Resp. Qualità RAM1 LO - Macro Area Logistica
Giublena Gabriella	Resp. Comm. Privati Filiale Novara - Macro Area MP
Malescia Rosario	Resp. Coord. Comm Territ. Torino - Macro Area MP
Tavano Arabella	Resp. Gest. Operativa di Filiale Alessandria 1 - Macro Area MP
Cuzzucoli Carmelo	Resp. Gest. Operativa di Filiale Cremona - Macro Area MP
Verni Carmela	Resp. Gest. Operativa di Filiale Imperia - Macro Area MP
Russo Stefano Luigi	Resp. Gest. Operativa di Filiale Savona - Macro Area MP
Filippo Costa	Resp. Filiale Aosta - Macro Area MP

NEOASSUNTI

«Ogni giorno scopro qualcosa di nuovo»

Tra poco **Chiara Capparone** festeggerà un anno passato all'ufficio postale di Fenis, in Valle d'Aosta: «Lavorare per questa grande azienda è una scoperta che si rinnova magicamente ogni giorno – afferma la neoassunta – e rappresenta un percorso umano e professionale di grande valore. Io lavoro allo sportello e il rapporto con la clientela è un'esperienza che mi fa crescere molto sul piano anche personale, una bella prova alla quale mi dedico con tutto il mio impegno».



«La mia "missione" è aiutare la clientela»

«È quasi un anno che lavoro in Poste – afferma **Marco Ceravolo**, neoassunto all'up di Bregnano, in provincia di Como – e trovo che questa sia un'esperienza positiva e gratificante. Aiutare la clientela allo sportello è la mia prerogativa, che vedo quasi come una missione quotidiana. È bello poi, ricevere i complimenti dai clienti per quello che si è fatto per loro. Credo che nel mio lavoro siano fondamentali disponibilità, educazione ed empatia».



I nostri premi - Champions Assicura

I successi di Poste dal ramo del Lario alla Valtellina

Filiale di Lecco



Filiale di Sondrio



REPORTAGE

Il racconto della logistica sul territorio: «Per i nostri clienti arriviamo dappertutto»

A Grosseto la capillarità è una missione «Quella raccomandata firmata sul trattore»

Storie di dedizione e umanità nella logistica e distribuzione postale della provincia toscana, tra campagne, città e turismo

Il responsabile Jacopo Dragoni: «Dietro al recapito c'è un un team composto da persone affiatate ed efficienti»



di **Barbara Perversi**

La lingua italiana è nata in Toscana ma i colleghi del Centro Logistico Recapito Marconi non si perdono di certo in subordinate e derivate. La concretezza, la schiettezza e le capacità organizzative sono il punto forte delle quasi 100 persone coordinate da **Jacopo Dragoni**, 34 anni neo "babbo". «In logistica, più che in altri ambiti, si vede subito il feedback del lavoro svolto in giornata», esordisce il responsabile del centro da febbraio 2024. «Appena arrivato, grazie a una squadra già affiatata ed efficiente, abbiamo costruito il lavoro insieme studiando spazi, percorsi tra isole e sacchiere. Serviamo così, come centro Logistico, i CD di Grosseto, Follonica, Orbetello e Castel del Piano. Come Centro di distribuzione portiamo corrispondenza e pacchi ai comuni di Grosseto, Scansano, Campagnatico e Castiglion della Pescaia». Centri abitati, poderi maremmani, Monte Amiata e lidi marini amati dai turisti: il dedalo di strade percorse dai colleghi è piuttosto vasto. «In un giorno c'è chi percorre anche 200 chilometri», racconta **Manuel Bindi**, caposquadra insieme a **Francesco Maccari**. «La chiave è la collaborazione – ci dice Manuel – altrimenti è difficile arrivare a fine giornata e far quadrare tutto». Gli fa eco Francesco: «Si guarda a chi c'è davanti al casellario, non soltanto a cosa vi è contenuto». Insieme condividono particolare attenzione alla sicurezza attraverso un avviato monitoraggio delle segnalazioni dei colleghi sia sullo stato dei veicoli sia sulle condizioni di strade e cassette postali.

Consegne in campagna

La campagna è il comune denominatore di molti portalettere del centro. **Luca Angelini**, detto Lucone, si divide tra Braccagni e la medievale Montepescali: «In campagna conosco ormai tutti e ogni



I colleghi del Centro Logistico Grosseto Recapito Marconi

esigenza di consegna, ho fatto firmare una raccomandata su un trattore», racconta sorridendo di come «il portalettere si giostra tra la crescita dell'azienda e il ruolo sociale. Mi piace che il postino sia uno di famiglia».

La qualità del recapito

Tiziana Fabozzi è titolare di Castiglione, Tirli, Buriano, Vetulonia e rispettive campagne in cui negli anni sono sorte diverse attività ricettive: «Porto corrispondenza e pacchi anche ai turisti, ma ciò che mi colpisce di più è la gratitudine dei clienti che apprezzano il fatto che riesco a consegnare anche mentre sono nell'orto». Tiziana ricorda con particolare affetto un'anziana signora di Tirli che, durante il periodo del covid, non riusciva a recapitare alla figlia a Livorno le mascherine da lei stessa realizzate a mano: «Finito il tur-

no di lavoro, mi sono incaricata io di spedire il pacco all'ufficio postale per conto della signora». **Elisa Cortonesi** è titolare di Principina a Mare e Principina Terra oltre a un centro commerciale a Grosseto. Realtà e relative clientele, completamente diverse: «Tra i poderi – racconta Elisa – i destinatari spesso sono a lavorare nei campi e suonano il clacson del trattore o mi vengono incontro verso la strada per sapere se c'è una consegna per loro. Il mio arrivo è atteso: i cittadini vedono il portalettere tutti i giorni. Mentre i tanti turisti estivi eleggono gli stabilimenti balneari come domicilio postale temporaneo per cui spesso consegno pacchi sotto l'ombrellone». **Marco Magini**, Monitoraggio Qualità, è un po' una figura paterna, dall'alto dei suoi quasi 40 anni in azienda: «La questione centrale è la qualità percepita dal cliente – dice Marco – e per ot-

tenere questo è necessaria la conoscenza dei prodotti e delle rispettive procedure da parte di tutti. Da parte mia serve una verifica del lavoro svolto dai colleghi ma con l'obiettivo di lavorare tutti al meglio in un'azienda che è molto più innovativa di altre».

Sforzi ricompensati

L'incontro di umanità diverse riunite da uno scopo comune è al centro dell'interesse del responsabile Jacopo: «È difficile far capire che dietro il portalettere c'è un mondo composto da persone che si sono alzate all'alba o che ancora non sono andate a dormire, come nel caso degli autisti dei furgoni. Noi – prosegue Jacopo – portiamo carta e oggetti dal punto A al punto B, dobbiamo sapere cosa e dove sono questi punti, ma posta e pacchi non si trasportano da soli».

Storie di Poste

A Fiorenzuola per la mostra pittorica di Daniela

Daniela Callegari, operatrice Front End dell'ufficio postale di Fiorenzuola d'Arda, ha inviato a Postenews la foto dell'inaugurazione della sua mostra pittorica alla quale erano presenti il DUP Davide Sabatelli (a sinistra) e i colleghi di Poste Italiane.



Natale a Sesto Fiorentino



Il presepe realizzato da **Pasquale Tretola** nel centro di smistamento di Sesto Fiorentino

PROBLEMI E SOLUZIONI

Un riconoscimento per la collega impegnata sul campo

La dedizione di Stefania nella Romagna alluvionata

I vertici di Poste hanno premiato la caposquadra del centro di distribuzione di Cesena per essersi messa a disposizione della comunità supportando le famiglie colpite

Nel maggio del 2023 una devastante alluvione ha colpito buona parte dell'Emilia-Romagna. Nonostante alcuni interventi preparativi, l'acqua è comunque arrivata veloce, sporca e implacabile. Per il suo impegno nel sociale e il coinvolgimento attivo nelle operazioni post alluvione, nonostante i danni personali subiti alla propria casa e alla sua auto, la collega **Stefania Garito** (oggi caposquadra nel Centro di Distribuzione di Cesena), è stata premiata dall'AD Matteo Del Fante e dal DG Giuseppe Lasco perché «si è messa a disposizione della comunità supportando e assistendo anziani e bambini in stato di shock. I comportamenti di Stefania sono stati degni di nota anche per la stampa locale».



gesto contava: un abbraccio per chi piangeva, una parola per chi aveva perso tutto. Il mattino seguente, il paesaggio era surreale. Strade sommerse, giardini distrutti, case avvolte nel fango. Io e la mia famiglia siamo stati evacuati grazie ai gommoni della Protezione Civile. Ricordo ancora il rombo incessante degli elicotteri sopra di noi: un suono che portava speranza, ma anche la consapevolezza della devastazione attorno a noi. Essere abituata a donare aiuto come volontaria della Caritas, e trovarmi dall'altra parte, a essere io quella assistita, ha scaturito in me un caos emotivo che sembrava non avere una fine».

Il valore della comunità

«Mai avrei pensato che il mio quartiere, il mio rifugio sicuro, potesse trasformarsi in un luogo di emergenza e disperazione», ha raccontato Stefania, «ma è proprio nei momenti più bui che scopriamo il valore della comunità, della solidarietà e dell'amore. Con i miei due figli e il mio compagno e, come tante altre famiglie, ci siamo trovati a fronteggiare l'impensabile. Abbiamo cercato di prepararci: spostando le auto, mettendo al sicuro gli oggetti essenziali e tenendo a portata di mano torce e borracce. Tuttavia, nulla avrebbe potuto prepararci davvero alla forza distruttrice dell'acqua. Quando l'alluvione è arrivata, l'acqua si è rivelata veloce, sporca e implacabile. Durante quella lunga notte, il rumore assordante del torrente, le urla disperate di chi cercava aiuto, il buio che avvolgeva tutto: ho provato paura, impotenza, ma anche una determinazione incrollabile a fare la mia parte».

Il valore dell'esperienza

«Da referente volontaria della Caritas parrocchiale e con l'esperienza da caposquadra», ha spiegato Stefania, «ho cercato di mantenere la calma e di organizzare i soccorsi, aiutando le famiglie dei piani bassi a mettersi in salvo. Ogni

La famiglia di Poste Italiane

«Collegli e superiori si sono mobilitati immediatamente, dimostrando una solidarietà incredibile» ha sottolineato la collega di PCL «dopo i turni di lavoro, ci ritrovavamo con badili e stivali per liberare le case dal fango. Le risate alternate alle lacrime, i momenti di sconforto condivisi, mi hanno fatto sentire parte di una squadra vera, in cui non c'erano ruoli ma solo persone unite. Tra tutti i momenti difficili, uno dei più emozionanti è stato l'incontro territoriale della nostra Azienda, in cui sono stata premiata per il mio impegno. Ricevere questo riconoscimento dai vertici di Poste Italiane è stato un onore straordinario. Ma il mio ringraziamento più sentito va alla mia RAM, che ha voluto fortemente questa premiazione, riconoscendo e valorizzando il mio impegno. Senza il suo sostegno, quel giorno indimenticabile non sarebbe stato possibile».

DUP

Forlimpopoli, un premio per gli ottimi risultati commerciali



L'AD Del Fante e il DG Lasco hanno premiato l'Ufficio Postale di Forlimpopoli per gli ottimi risultati commerciali raggiunti nei primi 5 mesi del 2024 e per aver mantenuto un livello di eccellenza anche dal lato della GO. A ritirare il premio, in occasione del recente tour con i vertici aziendali, è stata Antonella Maltoni, direttrice dell'ufficio romagnolo dall'ottobre 2023 che insieme ad altre 8 colleghe gestisce 5 sportelli, una Sala Consulenza, un Punto Poste Casa e Famiglia. «Fin da subito, con enfasi, abbiamo iniziato un lavoro costruttivo e condiviso» ha spiegato Antonella «grazie all'eccellente squadra composta da Annalisa, oggi felicemente in pensione, e da Jessica, Claudia, Annamaria, Tamara, Fulvia, Ada, Elena, Marisa. Il primo passo è stato dividere i numeri, apparentemente grandi, per le teste; ogni risorsa si sarebbe impegnata a portare il suo numero, un numero assolutamente possibile». «Perseguire con tenacia il concetto di sinergia è il primo

obiettivo, il più difficile, il più faticoso ma sicuramente il più appagante perché significa aver raggiunto il traguardo più bello insieme - ha poi sottolineato Antonella - tutte le persone per carattere, vissuto, esperienza hanno una storia da cui partire; conoscere le tue persone significa rispettarle nelle loro possibilità e nei loro limiti. Insegnare loro che non sono mai soli e che di supporti ne hanno tanti anche oltre l'ufficio. Far capire che anche se non ci si sente fuoriclasse basta un assist al collega per andare a segno... parole ripetute all'infinito e supportate dal mettersi in gioco in prima persona con l'esempio e il supporto. Ma anche tanta, tantissima pazienza per poi guardarti attorno e capire che tutti stanno parlando la tua stessa lingua, tutti stanno percorrendo la tua stessa strada con un piccolo fardello ciascuno tanto da giungere con il minimo sforzo all'obiettivo finale. Ed è orgoglio».

BACHECA

Nuovi incarichi nella Macro Area Territoriale dell'ultimo trimestre

Marini Francesco	Resp. Comm. Privati Filiale Ascoli Piceno - Macro Area MP
Domizi Katia	Resp. Comm. Privati Filiale Fermo - Macro Area MP
Rocchetti Davide Maria	Resp. Comm. Privati Filiale Pesaro Urbino - Macro Area MP
Fausto Luigi Avanzini	Resp. Commerciale Emilia Romagna e Marche - Macro Area MP
Filippo Castellani	Resp. Commerciale Toscana e Umbria - Macro Area MP
Fabio Bajona	Resp. Filiale Ravenna - Macro Area MP
Falci Alice	Resp. Risorse Umane RAM1 C1 - Macro Area Risorse Umane
Caiello Carla	Resp. Risorse Umane Filiale Perugia - Macro Area Risorse Umane
Lippi Barbara	Resp. Risorse Umane Filiale Bologna 1 Centro - Macro Area Risorse Umane
Ciotti Laura	Resp. Risorse Umane Filiale Modena - Macro Area Risorse Umane
Giorgio Goubran	Resp. Area Territoriale Tutela Aziendale Centro Nord - Tutela Aziendale
Amani Tommaso	Resp. Processi e Qualità CS Ancona - Macro Area Logistica

NEOASSUNTI

«Per me un sogno che si è avverato»

Il desiderio di **Alessandro Ferretti**, operatore di sportello dell'ufficio postale di Copparo, in provincia di Ferrara, si è realizzato: «Lavorare in Poste Italiane è un sogno che si avvera. E ancor di più si realizza il sogno di lavorare a contatto con il pubblico, la mia vera passione - sottolinea il neoassunto - se poi, a tutto ciò, uniamo la disponibilità di una direttrice che mi ha sempre sostenuto e la gentilezza di colleghi che mi aiutano, ne esce fuori un quadro lavorativo davvero idilliaco. Qui in Poste, i clienti non li definisco neppure più tali, perché ormai sono diventati quasi come persone di famiglia».



«Grazie a Polis ho riscoperto l'Italia»

Elisabetta Fiorenza è una neoassunta che ha portato le sue competenze all'interno dell'area Immobiliare: «Dopo anni di lavoro all'estero, a gennaio ho avuto l'opportunità di iniziare la mia esperienza in Poste - afferma - da architetta con competenze tecniche e gestionali, mi occupo del progetto "Polis-Spazi per l'Italia", che prevede la realizzazione di spazi di ufficio in coworking negli spazi inutilizzati dell'immenso patrimonio Poste». Un ruolo che a Elisabetta piace particolarmente: «Ho la fortuna di riscoprire l'Italia e di interagire con diversi stakeholder».



La parola alle istituzioni

Sempre presenti nei piccoli centri

Nel comune di Belforte all'Isauro, in provincia di Pesaro e Urbino, è stato inaugurato il nuovo servizio ATM Postamat, un gesto concreto di presenza e attenzione ai territori con cui Poste Italiane intende offrire importanti servizi ai territori dei Piccoli Comuni. Al momento inaugurale ha preso parte la sindaca Federica Battazzi, che ha espresso soddisfazione per l'iniziativa di Poste Italiane.



REPORTAGE

L'ufficio serve un'area ampia della Campania, incastonata tra i monti e il mare di Vietri

Cava de' Tirreni, l'armonia di un team che "muove" 4mila kg di posta al mese

Un gruppo affiatato che lavora con passione e dedizione, capitanato da Barbara Risi, direttrice del Centro da quasi vent'anni: «Se il clima è positivo, si lavora anche di più»



di **Manuela Demarco**

Al Centro di Distribuzione di Cava de' Tirreni, a pochi chilometri da Salerno, regna sempre il buon umore e si lavora in armonia. Anche dopo i ritmi sostenuti delle consegne del Black Friday, la squadra, formata da trenta colleghi, è già pronta per affrontare il picco produttivo dei pacchi natalizi. L'ufficio serve un'ampia e suggestiva zona di recapito, che si estende tra mare e monti: dalla città di Cava de' Tirreni, incastonata nella vallata Metelliana fino a Vietri sul Mare, primo paese della divina costiera amalfitana, conosciuta per le preziose ceramiche. Il segreto del successo di questo ufficio, che consegna una media di 4.000 kg di posta e fino a 23.000 pacchi al mese di posta a firma, sono soprattutto le sue persone. Un gruppo affiatato che lavora con passione e dedizione, capitanato da **Barbara Risi**, direttrice del Centro da quasi vent'anni, con brevi parentesi in altri incarichi e un bel percorso di crescita alle spalle. Coinvolgente ed empatica, Barbara è un punto di riferimento per i colleghi di cui parla con orgoglio: «Una cosa a cui ho sempre tenuto molto è creare un bel clima, perché sono dell'idea che se si lavora in un ambiente favorevole, si lavora meglio. E si lavora di più».

Nella Piccola Svizzera

Cava è una cittadina florida dal punto di vista economico, tanto da guadagnarsi l'appellativo di "Piccola Svizzera" per la sua ricchezza alimentata da una grande vivacità commerciale e imprenditoriale. Il CD lavora molto con le imprese, con servizi dedicati come il Pick Up delle spedizioni. Anche di questa clientela business si occupa **Lucia Filosa**, portalettere in questo ufficio dal 2010 che racconta con grande entusiasmo il suo lavoro: «Sono praticamente cresciuta



Foto di gruppo a Cava de' Tirreni con le persone impiegate nel Centro di Distribuzione

in questo ufficio. Ho fatto un bel percorso come portalettere, sia a Cava che a Vietri, ora sto facendo la linea mercato, servo le aziende consegnando e ritirando la posta con i furgoni».

Un territorio particolare

Il recapito in questa zona è abbastanza complesso a causa della morfologia del territorio. Cava, abitata da quasi cinquantamila abitanti, si trova infatti in una valle pedemontana, circondata da una montagna con pendenze non semplici per le consegne.

Proprio in queste zone lavora **Antonio Rispoli**, in questo ufficio da due anni dopo 15 anni di girovagare per l'Italia. «Qui mi occupo della linea base, consegno la posta nelle zone più periferiche e montuose, zona est di Cava. C'è sempre un bel da fare ma in quest'ufficio mi trovo molto bene, c'è un ambiente accogliente e familiare».

Le consegne per Vietri sul Mare

Da questo CD partono anche le consegne per Vietri sul Mare, dove si crea un bel movimento di pacchi per le spedizioni di ce-

ramiche. Anche a Vietri c'è un territorio di recapito faticoso perché il paese sorge sulla roccia e ci sono tante scale e salite ripide dove si arriva solo a piedi. Nei vicoletti di Vietri, Poste arriva con il volto solare della portalettere **Valentina Castiglia**: «Sono contenta di lavorare nella bellissima Vietri sul Mare, anche se non è semplice. Ma si incontrano molti turisti, fanno le foto al motorino, alla divisa, sono affascinati dalla figura del portalettere».

La conoscenza del territorio e l'esperienza del personale sono altri punti di forza di questo ufficio, che può contare su portalettere di lungo corso come **Giancarlo Marandino**: «Sono portalettere a Cava da 15 anni, consegno con il motorino e portiamo sempre pacchi, raccomandate e posta. In questo centro sto benissimo, è come se fossi a casa mia». Del Monitoraggio Qualità se ne occupa **Andrea Malinconico**, («Malinconico solo di cognome», ci tiene a precisare). Con i suoi 61 anni 35 dei quali in azienda, Andrea conosce bene il mestiere: «Mi sono sempre occupato di monitoraggio qualità in questa azienda. In questo ufficio l'aspetto più gratificante è il lavoro di squadra, la collaborazione, anche con le altre strutture logistiche del territorio. Faccio il mio lavoro con passione, prima risolvo il problema e poi me ne vado, è il mio modo di essere nel lavoro come nella vita». Dopo 18 anni da portalettere, infine, **Leonardo Conte** arriva al CD di Cava come caposquadra nel 2019, proprio all'inizio della pandemia: «Facendo tesoro della mia esperienza da portalettere, mi dedico anima e cuore ai ragazzi, se serve porto la posta con loro. La cosa più difficile nella consegna è spesso la mancanza da parte di clienti dei nomi sulle cassette e sul citofono, ma grazie alla conoscenza che abbiamo del territorio riusciamo a consegnare lo stesso».

La parola alle istituzioni

A Santa Maria Capua Vetere un brindisi a "Spazi per l'Italia"

Con grande entusiasmo è stato accolto il progetto Spazi per l'Italia a Santa Maria Capua Vetere, in provincia di Caserta, che inserisce il comune nella più grande rete di spazi di lavoro condivisi che Poste Italiane sta realizzando nell'ambito del progetto Polis. I locali, inaugurati durante la giornata di Open Day alla presenza del sindaco, delle associazioni di categoria e degli ordini professionali, consentiranno alla comunità di cittadini e lavoratori di poter usufruire di un importante servizio con spazi all'avanguardia, strumentazione tecnologica e connessione internet, per poter studiare e lavorare.



Consulenza360 - Caserta



PROBLEMI E SOLUZIONI

La campagna lanciata dalla funzione Tutela Aziendale

Formazione, a Napoli e Bari i primi corsi pilota per gestire il disinnescamento di aggressioni

Gli Psicologi del Lavoro e delle Organizzazioni hanno tenuto le loro lezioni a 46 Dup sugli strumenti da mettere in campo per gestire l'aggressività



di **Francesca Turco**

Dall'osservazione dei dati nazionali degli ultimi anni, è emerso che gli eventi di aggressione e/o di rapina subiti da chi lavora a contatto con il pubblico negli uffici postali segnano un significativo trend di crescita e di conseguenza anche la media dei giorni di infortunio correlati a questi episodi. Per contribuire alla mitigazione dei rischi la struttura Sicurezza sul Lavoro di Tutela Aziendale ha progettato una specifica campagna formativa, ancora a carattere sperimentale che punta a coinvolgere circa 1.800 direttori degli uffici postali in tutta Italia che hanno subito una rapina o un'aggressione. I primi tre corsi pilota si sono tenuti a Napoli (12 ottobre), Bari (14 novembre) e poi ancora Napoli (18 novembre), zone dove il fenomeno ha un'incidenza superiore rispetto al dato nazionale. E dove il problema non sono solo le rapine, come racconta **Paola Cotrufo**, direttrice dell'ufficio postale Napoli: «Nel maggio scorso una cliente in evidente stato di alterazione è entrata nella sala al pubblico brandendo un coltello di 35 centimetri minacciando prima la collega della sala consulenza, poi la sportelleria perché ci riteneva responsabili di una presunta clonazione dei suoi documenti in Inghilterra. Diceva cose senza senso, urlando e agitando l'arma. Mentre i colleghi le parlavano ho chiamato le Forze dell'Ordine, intanto i clienti in sala erano via via fuggiti dalla porta antipánico, e poco dopo anche lei è scappata via. Non credo avesse intenzione di colpirci, ma la paura è stata tanta».

Il format interattivo

Il corso, che ha visto la partecipazione di 46 direttori in totale (24 nella prima sessione e 13 nella seconda sessione a Napoli e 9 a Bari), è stato tenuto da due docenti Psicologi del Lavoro e delle Organizzazioni. È stato costruito un format interattivo in grado di sviluppare la capacità di analizzare le tre principali reazioni emotive e istintive - fight, flight, freeze - che l'essere umano adotta di fronte a una minaccia, di aumentare la conoscenza degli strumenti di disinnescamento dell'aggressività e di favorire l'individuazione di azioni preventive da adottare che saranno utili poi a costruire un decalogo di best practice che andrà ad affiancare il Manuale della sicurezza che Poste fornisce a tutti i dipendenti esposti a questi rischi all'inter-



I partecipanti al corso disinnescamento aggressione di Bari



I partecipanti al corso disinnescamento aggressione di Napoli

no degli Uffici Postali. «Questa formazione mi è stata utilissima - confessa Paola Cotrufo - sono laureata in Scienze e tecniche psicologiche e il corso mi ha fatto capire quali sono i comportamenti da tenere e sui quali insistere nei casi in cui sfortunatamente ci troviamo a dover gestire situazioni complesse che a volte nascondono richieste di ascolto e di attenzione. Saperle riconoscere per stabilire empatia evita conseguenze spiacevoli». L'Azienda dimostra il massimo impegno nella prevenzione e nella promozione della cultura della sicurezza attraverso l'implementazione di misure finalizzate a tutelare le persone. La videosorveglianza e l'utilizzo di sistemi di prevenzione e protezione forniscono ai lavoratori gli strumenti per svolgere i loro compiti in sicurezza ma è attraverso la formazione che i lavoratori acquisiscono gli strumenti cognitivi ed emotivi necessari alla gestione dell'evento critico. La consapevolezza in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro aumenta il benessere delle persone e contribuisce a ridurre gli infortuni.

BACHECA

Nuovi incarichi nella Macro Area Territoriale dell'ultimo trimestre

Esposito Ilaria.....	Resp. Qualità di RAM1 S - Macro Area Logistica
Abruzzese Annalisa.....	Resp. Processi e Qualità CS Bari - Macro Area Logistica
Carolina Piciocchi.....	Resp. Filiale Napoli 2 Ovest - Macro Area MP
Rosa Turco.....	Resp. Filiale Salerno - Macro Area MP
Francesco Disalvo.....	Resp. Filiale Potenza - Macro Area MP

NEOASSUNTI

«Ho trovato colleghi pronti ad aiutarmi»

Fortunato Cerullo ha 29 anni ed è entrato in Poste Italiane ad aprile 2024 come consulente finanziario all'ufficio postale di Ariano Irpino: «Sono grato all'azienda - esordisce il neoassunto - perché credo che sia una delle poche realtà sul territorio che offre reali possibilità di lavoro a noi giovani. Il clima che ho trovato in ufficio è ottimo. Una menzione speciale la vorrei riservare al mio direttore, Pasquale De Filippis, una persona che mi ha aiutato fin dal primo momento, insegnandomi tante cose importanti. Sono poi affiancato da colleghi sempre pronti a darmi una mano».



«Devo dire grazie a Poste per la fiducia»

Elisa Cristallo, consulente dell'ufficio postale di Bisceglie Centro, è una ragazza dinamica e con le idee chiare: «Ringrazio l'azienda per aver avuto fiducia nelle mie capacità - esordisce la neoassunta - fin da quando ho inviato la mia candidatura online. In un primo momento, dopo esser stata chiamata - aggiunge Elisa - mi sono dedicata all'attività di sportellista a Barletta, la città in cui risiedo. Poi, nel marzo di quest'anno, ecco il passaggio in sala consulenza nell'ufficio postale di Bisceglie Centro, su specifica proposta dell'azienda. Una proposta che ho accettato con entusiasmo. Da lì sono cambiate anche le mie prospettive. Devo dire grazie a Poste Italiane, perché mi sta permettendo di vivere un'esperienza unica e gratificante».



I nostri premi - Champions Protezione

Il Sud ha calato il poker di Filiali da premio



Filiale di Castrovillari



Filiale di Salerno



Filiale di Foggia



Filiale di Vibo Valentia

REPORTAGE

Caltanissetta: un team di sole donne che, oltre ad essere colleghe, sono prima di tutto amiche

L'ufficio postale tutto al femminile nel borgo di Serra del Falcone

Roberta, Maria Concetta e Francesca conoscono le persone ad una a una: molti sono anziani ma, da qualche anno, ci sono sempre più giovani, in particolare i neomaggiorenni. «Grazie a Poste Energia abbiamo fatto risparmiare oltre 600 euro a un nostro cliente»



di **Antonella Del Sordo**

Benvenuti nell'entroterra siciliano, nella provincia Nissena. Una valle ricca di zolfo e sale la cui estrazione ne ha ridisegnato i contorni. Il "bosco" - così chiamano in paese la vecchia miniera - sembra una scultura. I confini si confondono con le vere rocce. Come racconta la leggenda, il borgo prende il nome da una rupe non lontana dal centro abitato, denominata Serra del Falcone. Proprio su quelle alture rocciose nidificavano numerosi falchi. E ancora oggi il laghetto che costeggia il centro abitato è un'oasi per numerosi uccelli migratori. Qui Roberta guida un team di sole donne, che oltre ad essere colleghe sono prima di tutto amiche. Capita, infatti, che si fermino anche dopo il lavoro, per un pranzo o un aperitivo. Tutte e tre con una lunga esperienza in azienda, anche fuori da Caltanissetta.



Ecco il team al femminile: Maria Concetta, Roberta e Francesca

Dai neomaggiorenni agli anziani

Roberta, Maria Concetta e Francesca conoscono i clienti ad uno ad uno: molti sono anziani ma, da qualche anno, ci sono sempre più giovani, in particolare i neomaggiorenni. «A loro mi dedico personalmente - chiarisce Roberta - Vengono in ufficio per cambiare i buoni donati da genitori e parenti, e poi diventano nostri clienti. Aprono libretti e conti correnti». È certamente il volto nuovo dell'azienda, sempre più digitale, ad attrarli. Ma lo è senza dubbio anche la professionalità del team, che ha fidelizzato negli anni la clientela. Tra gli affezionatissimi, c'è anche un signore ultraottantenne, che viene spesso anche solo per un saluto e porta in dono olive, limoni, frutti e profumi della sua campagna. «Ci è ancora riconoscente per l'offerta di Poste Energia. Lo abbiamo liberato da una bolletta a consumo che era arrivata a costare cifre stratosferiche...».

La parola alle istituzioni

Agrigento, ascolto e confronto con il territorio

Nel Palazzo del Municipio di Agrigento, si è svolto l'incontro tra Poste Italiane e l'amministrazione comunale rappresentata dal Sindaco Francesco Miccichè, nell'ambito delle attività di confronto e ascolto con le istituzioni locali. Nel corso dell'incontro, il Sindaco ha ringraziato fortemente l'Azienda per la presenza capillare sul territorio e per le iniziative che sta portando avanti attivando gradualmente nuovi servizi all'interno degli uffici postali.

Amiche affiatate e colleghe

Roberta ha 39 anni ed è in azienda dal 2011. Prima di diventare direttrice a Serradifalco è stata sportellista e poi consulente tra San Cataldo, Butera e Caltanissetta Leone. Maria Concetta è una donna super dinamica, sia a casa sia sul lavoro. È nonna di quattro nipotini. E Francesca ha i modi pacati e gentili. Lei e Maria Concetta sono originarie di Serradifalco, Roberta, invece, è di Caltanissetta, dove vive con il marito e suo figlio di 5 anni. «Sono pendolare - racconta - ma la distanza non è molta. La nostra giornata in ufficio postale inizia alle 7:45: caffè, COI e mail». Prima di aprire al pubblico, si verificano offerte nuove e si fa un refresh di quelle esistenti. Fra loro tre c'è massima collaborazione, anche nelle turnazioni di ruolo.

Sostenibilità

Un impianto all'avanguardia nel rispetto dell'ambiente

Grazie ai suoi 56 moduli in silicio monocristallino installati l'anno scorso, l'ufficio postale di Serradifalco può beneficiare di oltre 30mila kWh di energia pulita prodotta ogni anno, pari a circa il fabbisogno medio di energia elettrica di sette appartamenti. La realizzazione del nuovo impianto, che occupa una superficie di 140 metri quadrati, rappresenta un ulteriore passo in avanti sul tema della decarbonizzazione degli immobili, con un intervento che contribuirà a ridurre le emissioni in atmosfera di gas inquinanti e in particolare di CO2.



Storie di Poste

Nuovi portalettere per la campagna iblea



C'è chi la definisce la "postina di campagna" della provincia iblea e scherzosamente è lei stessa la prima a identificarsi con questo appellativo. **Roberta Cutello**, 27 anni di Ragusa, è tra i settanta nuovi portalettere che dal 30 ottobre scorso sono stati coinvolti nel piano di assunzioni e stabilizzazioni di Poste Italiane in Sicilia, di cui dieci previste sul territorio ibleo. Dopo un periodo di formazione e affiancamento, gli addetti al recapito neoassunti hanno preso servizio e se per Roberta la zona di assegnazione è stata una novità, sotto altri aspetti si è rivelata una conferma. «Per un anno ho consegnato posta e pacchi nelle campagne di Chiaramonte Gulfi - racconta ripercorrendo le tappe che l'hanno portata alla recente firma del contratto - Era il 2022 e, superate le selezioni, ho iniziato il mio percorso per questa azienda con la soddisfazione di poter lavorare in un territorio che è casa». Fu infatti la giovane portalettere a scegliere la sua prima zona di recapito dove insiste la casa di campagna di famiglia. Per Roberta ogni giorno è stata una nuova sfida, ma anche una scoperta di luoghi prima sconosciuti, con la missione prioritaria di consegnare la posta ai cittadini anche nei punti più isolati. La portalettere ragusana ha preso nuovamente servizio nel centro di distribuzione di Vittoria e a bordo del mezzo aziendale andrà a recapitare la posta tra le campagne periferiche di Comiso e la frazione di Pedalino. Nuovi territori ma anche nuove sfide. La "anzianità" sul campo le ha aperto le porte dell'assunzione definitiva tanto desiderata in particolare nella propria terra. E dalla consapevolezza di un importante traguardo, tra l'altro raggiunto in giovane età, deriva l'entusiasmo sul lavoro da parte della postina iblea dal temperamento energico, condito dalla passione per lo sport e supportato da una laurea in scienze motorie. «Faccio un mestiere nelle mie corde, adoro stare in movimento e vivere all'aria aperta. Tornando indietro, calpesterei le stesse impervie strade che mi hanno portato fino a qui», conclude Roberta.

RICORDI DI POSTE

Dal nonno al padre, l'Azienda nel destino di una famiglia

Tre generazioni, una missione: la tradizione postale dei Di Maria

Il collega Biagio Di Maria, Responsabile Filatelia in Sicilia, celebra 40 anni in Poste Italiane, portando avanti una storia di più epoche e di 120 anni di servizio



Nonno, padre e figlio: tre tradizioni postali nella famiglia Di Maria

Biagio Di Maria è Responsabile Filatelia per la Macro Area Sicilia e lo scorso 10 dicembre ha tagliato un grande traguardo: 40 anni di Poste Italiane. È lui stesso a scriverlo a Postenews, ripercorrendo la sua carriera in Azienda: «Sono stato assunto con effetto giuridico il 10 dicembre 1984 e assegnato alla Direzione Compartimentale della Lombardia. Ho iniziato il mio percorso lavorativo come Perito in Telecomunicazioni Ramo Elettronico presso il Laboratorio Elettronico del Circolo Costruzioni Telegrafiche e Telefoniche». Nel 2000, nell'ambito della riorganizzazione della Società e di attuazione del nuovo modello organizzativo viene applicato presso la Filiale Milano Città - Ufficio Cassa Provinciale.

Ecco la Sicilia

«Dal 2 maggio 2003 - racconta ancora Di Maria - entro a far parte del Polo Corrispondenza Lombardia - Servizio Pianificazione e Controllo di Gestione con sede Piazza Vesuvio a Milano. Il 9 luglio 2003 inoltra una richiesta di trasferimento per la Regione Sicilia - Filiale di Catania 1. La richiesta viene accolta e dopo qualche anno, esattamente a partire dal 11 luglio 2005 vengo applicato presso la Filiale Catania 1 - Ufficio Postale Catania 1. Pochi mesi dopo a partire dal 17 ottobre 2005

entro a fare parte dello Staff di Risorse Umane nella Filiale Catania 1».

L'approdo a Filatelia

Biagio si occupa di Risorse Umane fino al 30 marzo 2010, ma già a partire dall'anno prima 2009 viene coinvolto nello staff del Commerciale in Filatelia. «Dal primo aprile 2010 entro a far parte della Squadra del Servizio Commerciale di Filiale Catania 1 - in qualità di Specialista di Filatelia e Poste Shop. Con la riorganizzazione del comparto di Filatelia, dal 1° febbraio 2012 vengo applicato presso l'Area Territoriale Sicilia come Referente di Filatelia. E pur mantenendo lo stesso ruolo, dal 29 novembre 2019, transito dalla struttura di Mercato Privati a quella di Corporate Affairs Filatelia».

Il dna postale

Sono quindi 40 anni, ma il ricordo di Biagio non finisce qui: «Da tre generazioni siamo in Poste Italiane, mio nonno, mio padre ed io e tutti insieme ci siamo da 120 anni. Una lunga storia d'amore, tante esperienze vissute e raccontate». Nella bellissima foto che pubblichiamo c'è la lunga tradizione postale di questa famiglia: il nonno di Biagio (1 marzo 1917 - 1 dicembre 1956), il padre (1 ottobre 1951 - 31 luglio 1991) e lui.

NEOASSUNTI

«Un onore potermi mettere alla prova»

«Il mio è un lavoro nel quale rapidità ed efficienza sono fondamentali - racconta

Maricatia Marino, neoassunta al Centro di Smistamento di Caltanissetta da circa 5 mesi - e in questo ambiente mi trovo benissimo, avendo davvero la sensazione di essere in famiglia, una famiglia dove, dal direttore e tutti i colleghi, ci aiutiamo a vicenda per costruire una squadra vincente. Ma la dote più bella dei miei superiori e di chi collabora con me credo sia la disponibilità: mi sento sempre supportata al meglio». Poi Maricatia volge uno sguardo al suo futuro professionale: «Sono molto felice del mio lavoro - sottolinea - ed in futuro spero di crescere ancor di più all'interno dell'azienda, magari anche mettendomi alla prova in altre mansioni o in altri settori, dove sento di poter esprimere appieno tutta la mia professionalità».



«Tutto il mio impegno per crescere in Poste»

«Mi ritengo una persona fortunata nel lavorare per Poste Italiane - sottolinea

Dario Impellizzeri - un'azienda tanto prestigiosa quanto dal nome importante - operiamo su turnazioni e mi capita di dover svolgere diverse mansioni. La mia gratificazione più grande è quella di portare ogni giorno a termine il mio lavoro con successo, contribuendo a raggiungere gli obiettivi che ci prefissiamo. In più, durante questi primi mesi di lavoro, ho cercato di rendermi sempre disponibile e di farmi conoscere per il mio impegno. Il rapporto con i colleghi è molto buono, il nostro è un lavoro che si fa in collaborazione e dunque avere un affiatamento vincente è condizione essenziale per la buona riuscita di ogni attività».



Postenews
Il giornale del Gruppo Poste Italiane



Inquadra il QR code per vedere "Come nasce Postenews"

Postenews è il mensile del Gruppo Poste Italiane: notizie, reportage, interviste e focus su tutti i temi che coinvolgono le persone e il business di Poste Italiane, dalla sostenibilità alla logistica, passando per l'innovazione, i pagamenti digitali, la previdenza, il risparmio e la costante attenzione per il territorio. La redazione di Postenews cura i contenuti del quotidiano online www.tgposte.poste.it

DIRETTORE EDITORIALE
GIUSEPPE LASCO

DIRETTORE COMUNICAZIONE
PAOLO IAMMATTEO

DIRETTORE RESPONSABILE
GIUSEPPE CAPORALE

REDAZIONE
RICCARDO PAOLO BABBI
MARIANGELA BRUNO
MANUELA DEMARCO

ANGELO LOMBARDI
BARBARA PERVERSI
ERNESTO TACCONE
FRANCESCA TURCO

GRAFICA ED EDITING
AGENZIA
GIORNALISTICA
9COLONNE

CREDITI IMMAGINI
ARCHIVIO STORICO
DI POSTE ITALIANE
MARCO MASTROIANNI

9COLONNE
ANSA
iSTOCK

HANNO COLLABORATO
FILIPPO CAVALLARO
ANTONELLA DEL SORDO
MARCELLO LARDO
ELENA MANCINI
ALESSIO MURA
ANDREA POMATI

POSTE NEWS
REGISTRAZIONE
TRIBUNALE DI ROMA
N.63/2018
DEL 22 MARZO 2018

**REFERENTE
PER LA STAMPA**
POSTEL S.P.A.
VIA CAMPOBELLO 43
00071 POMEZIA (RM)



Crescere sostenibili.
Per un 2030 carbon neutral

CHIUSO IN REDAZIONE IL 16 GENNAIO 2025

PER I DIPENDENTI: SE NON DESIDERI PIÙ RICEVERE IL MAGAZINE POSTENEWS, PUOI EFFETTUARE UNA RICHIESTA INVIANDO UNA EMAIL ALL'INDIRIZZO REDAZIONEPOSTENEWS@POSTEITALIANE.IT È NECESSARIO ALLEGARE LA COPIA DI UN DOCUMENTO D'IDENTITÀ INDICANDO L'INDIRIZZO AL QUALE ARRIVA IL MAGAZINE E IL NOME DELLA SOCIETÀ DOVE SI PRESTA SERVIZIO.
PER I PENSIONATI: SE NON DESIDERI PIÙ RICEVERE IL MAGAZINE POSTENEWS, PUOI EFFETTUARE UNA RICHIESTA INVIANDO UNA EMAIL ALL'INDIRIZZO PENSIONATI@POSTEITALIANE.IT INDICANDO NOME, COGNOME E CODICE FISCALE

SCEGLI POSTE VIVERE PROTETTI E POSTE GUIDARE SICURI. LA PROTEZIONE ASSICURATA.

Assicurati alle Poste. Proteggi la famiglia, la salute, la casa, il cane o il gatto con Poste Vivere Protetti e l'auto con Poste Guidare Sicuri. Scopri le polizze assicurative distribuite da Poste Italiane su poste.it o chiedi in Ufficio Postale. Scegli Poste Italiane. **Tutto quello di cui hai bisogno.**



Posteitaliane



INQUADRA
E SCOPRI LE OFFERTE

- SPEDIZIONI E LOGISTICA
- CONTI E PAGAMENTI
- PREVIDENZA E ASSICURAZIONI**
- MUTUI E PRESTITI
- INTERNET E TELEFONIA
- RISPARMIO E INVESTIMENTI
- SERVIZI DIGITALI
- LUCE E GAS

Messaggio pubblicitario con finalità promozionali.
Per l'offerta Poste Vivere Protetti - Prima della sottoscrizione leggere attentamente il Set Informativo disponibile sul sito www.poste-assicura.it e o presso gli Uffici Postali abilitati. Poste Vivere Protetti è un prodotto assicurativo modulare di Poste Assicura S.p.A. distribuito da Poste Italiane S.p.A. Patrimonio BancoPosta.

Per l'offerta Poste Guidare Sicuri - Prima della sottoscrizione leggere attentamente il Set Informativo disponibile presso gli Uffici Postali abilitati e sui siti www.linear.it, www.genertel.it e posteinsurancebroker.poste.it alla voce Set Informativo.
"Poste Guidare Sicuri LN" è un prodotto assicurativo realizzato da Linear Assicurazioni - Gruppo Unipol, distribuito da Poste Insurance Broker, intermediario iscritto alla sezione B del RUI, tramite Poste Italiane S.p.A. Patrimonio BancoPosta, intermediario iscritto alla Sez. D del RUI. "Poste Guidare Sicuri GN" è un prodotto assicurativo realizzato da Genertel S.p.A. - Gruppo Assicurativo Generali, distribuito da Poste Insurance Broker, intermediario iscritto alla sezione B del RUI, tramite Poste Italiane S.p.A. Patrimonio BancoPosta, intermediario iscritto alla Sez. D del RUI.