

il campionato della QUALITÀ



Dagli Uffici Postali alla logistica fino ai servizi digitali, l'Azienda misura ogni giorno l'efficienza, le performance, i processi nei prodotti e nei servizi. Ecco quali sono le migliori Filiali per Gestione Operativa e le aree top del recapito in Italia

INSERTO TERRITORIALE: I FORUM DI POSTENEWS

A **Cuneo** la passione per il lavoro è tatuata sulla pelle



Pesaro, la Filiale in una chiesa del 1200



Caltanissetta, dove il recapito "sfida" l'ostacolo Etna

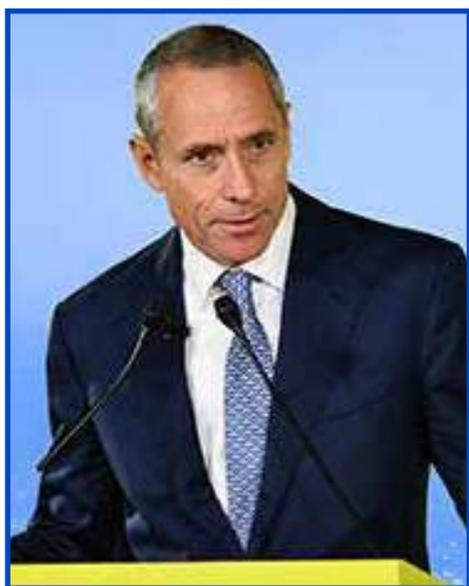


Due miliardi di utile, gli obiettivi del piano industriale raggiunti con due anni di anticipo

PRIMATI DI QUALITÀ

Del Fante: «Poste, un 2024 da record grazie all'impegno delle nostre persone»

I numeri finanziari dello scorso anno oltre ogni aspettativa, l'AD: «Significa che tutti hanno lavorato con passione: i nostri ringraziamenti sono basati su risultati concreti»



L'AD di Poste Italiane Matteo Del Fante

PRINCIPALI RISULTATI DEL 2024 ACCELERARE IL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI DEL PIANO STRATEGICO



- Nuovo accordo sindacale che abilita la trasformazione della rete e garantisce visibilità sull'esecuzione del Piano Industriale e sulla struttura dei costi
- Rilascio completo della SuperApp e focus continuo sulla digitalizzazione e sull'approccio omnicanaile

Un record dopo l'altro: il 2024 di Poste Italiane va in archivio con una serie di primati e l'inizio dell'anno in corso sembra proseguire speditamente sulla stessa strada. I ricavi del 2024 di Poste Italiane hanno raggiunto livelli record pari a € 12,6 miliardi, in crescita del 5,0% su base annua. E ancora: il risultato operativo (ebit) adjusted è pari a € 2,96 miliardi nel 2024, in anticipo rispetto al piano, ampiamente al di sopra dell'ul-

tima guidance e pari a circa tre volte il livello del 2017, mentre l'utile netto più alto mai registrato e pari a € 2,01 miliardi, raggiunto con due anni di anticipo rispetto al piano e in linea con la guidance aggiornata. Tutti i business dell'Azienda hanno brillato, andando ben oltre le più rosee aspettative. In più, Poste Italiane continua a rappresentare un pilastro strategico per l'Italia e a svolgere un ruolo chiave nello sviluppo economico

e sociale del Paese, in modo particolare con il Progetto Polis.

Tutte le business unit in crescita

Nelle parole dell'Amministratore Delegato Matteo Del Fante, intervenuto a più riprese dopo il Capital Markets Day dello scorso 21 febbraio, è ben delineato chi siano gli artefici di questi eccellenti risultati: le Persone di Poste Italiane. «La

nostra azienda non produce beni fisici, ma offre servizi - ha affermato l'AD in un'intervista rilasciata al TG Poste - Per questo, se i nostri colleghi operativi non collaborano e non danno il massimo, i risultati non arrivano. Quando riusciamo a superare le aspettative, significa che tutti hanno lavorato con passione. Il nostro ringraziamento si basa su risultati concreti. Tutte e quattro le unità di business sono cresciute molto bene, non

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
I STOCK

HANNO COLLABORATO
ELISABETTA BOSCOLO ANZOLETTI
FILIPPO CAVALLARO
SABRINA GHELFI
MARCELLO LARDO
ISABELLA LIBERATORI
PAOLO PAGLIARO

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 L'11 MARZO 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

500mila euro per i bambini ucraini con la moneta distribuita da Poste

➤ Più di 500 mila euro per i bambini ucraini: è il risultato del progetto partito un anno fa per sostenere il centro di riabilitazione Unbroken Kids all'ospedale St. Nicholas di Leopoli. L'iniziativa ha consentito di devolvere al centro di riabilitazione in Ucraina 500.000 euro, corrispondenti al ricavato netto della vendita di circa 7.700 medaglie, realizzate dall'Istituto Poligrafico Zecca dello Stato e distribuite da Poste Italiane. Il risultato dell'iniziativa è stato presentato lo scorso 25 febbraio in un evento organizzato dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri con la partecipazione del Direttore Generale di Poste Italiane Giuseppe Lasco e, in sala tra gli altri, del Sottosegretario alla Presidenza del Consiglio, Giovanbattista Fazzolari, del Viceministro del Lavoro e delle Politiche Sociali, Maria Teresa Bellucci, del Sottosegretario alla Cultura, Gianmarco Mazzi, e del Sottosegretario alla Salute, Marcello Gemmato. «L'iniziativa del Poligrafico e Zecca dello Stato è di enorme successo e deve riempirci tutti di orgoglio come italiani. Come sapete, questa medaglia aveva un costo non indifferente, 150 euro, ne sono state vendute circa 8mila e a fronte di questo ci sarà un sostegno molto importante al progetto Unbroken Kids dell'ospedale pediatrico di Leopoli. Credo sia una dimostrazione di attenzione di un Paese come il nostro nei confronti di quello che sta accadendo in Ucraina negli ultimi tre anni e di quello che ha subito il popolo ucraino», ha detto il sottosegretario alla presidenza del Consiglio con delega all'Attuazione del programma, Giovanbattista Fazzolari.



L'alta qualità porta benefici: Poste la raggiunge con trasparenza ed equità



di **Paolo Pagliaro** La qualità dei beni o dei servizi forniti da un'azienda ai suoi clienti è strettamente collegata alla qualità dell'organizzazione aziendale. Di questo nesso si occupano gli economisti e una vasta letteratura specialistica, ma è dall'esperienza quotidiana che esso trae conferma. Un prodotto è buono se chi lo produce lavora bene, ed è messo nelle condizioni di farlo. Un'organizzazione ben strutturata permette una gestione efficiente delle risorse e dei processi, riducendo tempi di attesa e costi operativi, il che si traduce in un servizio più rapido e di migliore qualità per i clienti. Una comunicazione chiara e un coordinamento efficace tra i diversi reparti dell'azienda evitano errori e malintesi che possono compromettere la qualità del servizio. Un'organizzazione che investe nella formazione continua dei propri dipendenti garantisce che essi abbiano le competenze necessarie per offrire un servizio eccellente e rimanere aggiornati sulle migliori pratiche del settore. Un'organizzazione con una forte cultura della qualità motiva i dipendenti a perseguire l'eccellenza in ogni aspetto del loro lavoro, promuovendo l'attenzione ai dettagli e il rispetto degli standard migliori. L'alta qualità porta con sé altri benefici: aumenta la fidelizzazione dei clienti e può attrarre di nuovi grazie alle recensioni positive e al passaparola; riduce i costi a lungo termine, poiché diminuisce il numero di prodotti difettosi e minimizza la necessità di interventi correttivi; evita sanzioni e problemi legali; aumenta il senso di appartenenza dei collaboratori e la loro soddisfazione lavorativa. La qualità - sinonimo di efficienza ed efficacia - rappresenta, in definitiva, un vantaggio competitivo. Ma come si misura la qualità? Ci sono diversi strumenti che aiutano a monitorare costantemente le prestazioni, identificare aree di miglioramento e garantire che gli standard di qualità siano rispettati. Ci sono sistemi di gestione della qualità con relativa certificazione; controlli regolari sui prodotti o servizi per assicurare che rispettino gli standard previsti; sondaggi e feedback per misurare la soddisfazione dei clienti. È importante anche raccogliere opinioni e suggerimenti dei dipendenti per identificare aree di miglioramento. In Poste Italiane qualità significa anche chiarezza e trasparenza sui servizi offerti; uguaglianza e imparzialità, dunque servizi forniti senza discriminazioni; rispetto dell'ambiente, con un impegno tangibile per la riduzione delle emissioni e l'utilizzo di energia rinnovabile.

KPI 2023 → 2024

Crescita della logistica per il settore sanitario e contrattuale - solida pipeline nel settore sanitario



256M → 308M
Volume pacchi
35% → 39%
Pacchi attraverso la rete postale

Implementazione anticipata del nuovo modello di servizio commerciale rispetto al Piano



32% → 64%
Copertura specializzata
581 → 590
Totale Attività Finanziarie (TFA, €mld)

Solida posizione patrimoniale, ben al di sopra delle ambizioni manageriali, consentendo una maggiore rimessa di capitale



160 → 165
Provvigioni Vita (€mld)
0.8 → 1.0
Premi Protezione GWP (€mld)

Crescita del business energetico e redditività oltre il Piano



80 → 87
Valore delle transazioni (€mld)
2.7M → 3.0M
Numero totale di transazioni

solo nell'ultimo trimestre, ma per tutto il 2024. La crescita ha riguardato sia i ricavi che i margini».

Pacchi e Postepay volano

Particolarmente positivi i numeri della logistica. «Se dovessi individuare l'area che ha avuto maggiore supporto - continua Del Fante - direi quella del mercato dei pacchi, cresciuto di oltre il 20%. Sta diventando un prodotto strategico per Poste, e nel 2024 siamo diventati il primo operatore B2C in Italia, con una crescita significativa delle quote di mercato. Tutti i postini sono coinvolti in questo processo: oggi il 39% dei pacchi è consegnato direttamente dai nostri dipendenti di PCL». Ma le performance arrivano anche da Postepay - ricorda l'AD - «che continua a crescere più del mercato. Abbiamo una posizione molto forte, con 30 milioni di carte e la leadership nel mondo delle prepagate, grazie anche alla crescita della nostra Evolution». Nel settore assicurativo, per la prima volta viene superata la soglia del miliardo di euro in premi: «Le polizze casa, persona, salute e auto, insieme, ci hanno permesso di raggiungere un traguardo importante, che era tra

gli obiettivi iniziali del piano. L'Italia è un Paese storicamente poco assicurato, e noi ci siamo fatti carico dell'iniziativa di offrire prodotti ben prezzati e ben contrattualizzati per i clienti. Ora cominciamo a vedere i risultati».

I 150 anni del risparmio postale

Un cenno molto particolare anche al risparmio postale, che ha chiuso l'ultimo trimestre con grande dinamismo, «grazie alla collaborazione continua e al supporto di CDP, che ci ha affiancato con nuovi prodotti e offerte. Abbiamo raccolto circa 10 miliardi di nuova liquidità: un dato record». Il tutto in un anno di grande significato: «Celebriamo i 150 anni del libretto postale, nato nel 1875, e i 100 anni del buono postale: un doppio anniversario. Con CDP stiamo studiando emissioni speciali, perché il risparmio postale è il più importante per gli italiani: parliamo di 340 miliardi di euro, un asset strategico per noi, CDP e il Ministero». La qualità di Poste assicura un presente da primato e un futuro altrettanto lanciato, visto che tutti gli indicatori segnalano un forte anticipo rispetto agli obiettivi del Piano Strategico. «Il 2025 sarà un

altro anno positivo. Penso ad esempio all'offerta energia - spiega Del Fante al TG Poste - Il 2024 è stato buono, ma il 2025 sarà storico: ci siamo dati l'obiettivo di raggiungere un milione di contratti e siamo già a quota 700mila. Il prodotto energia ci consente di raggiungere nuovi clienti e di ampliare la relazione con loro. Abbiamo un tasso di conversione dal preventivo al contratto altissimo, oltre le nostre aspettative, segno che il prodotto funziona». Uno sforzo di squadra che premia anche gli azionisti: «Proporremo un dividendo per azione per l'intero esercizio 2024 pari a € 1,08, in crescita del 35% su base annua, per un totale di € 1,4 miliardi di dividendi distribuiti sull'utile netto dell'esercizio 2024. Il saldo sarà distribuito nel mese di giugno di quest'anno - prosegue - Desidero ricordare che a marzo dello scorso anno avevamo fissato un target di dividendo per azione pari ad € 1 nel 2026, pertanto oggi possiamo dire di aver superato il nostro obiettivo con due anni di anticipo. Il 2024 segna l'ottavo anno consecutivo di crescita del dividendo annuale, con un totale di dividendi distribuiti dal 2016 pari a € 7 miliardi».

LA VIGNETTA



Ecco la vignetta firmata da Makkox pubblicata lo scorso 11 marzo sulla prima pagina del Foglio: il disegnatore, con una grande dose di umorismo, testimonia la fedeltà degli italiani a Poste.



La classifica nazionale di Mercato Privati basata sui Key Performance Indicators

Prato, Aosta e Pisa le Filiali sul podio di Gestione Operativa

Il Rank Italia 2024 premia la conformità agli standard aziendali e l'adozione delle direttive che permettono di valutare e migliorare costantemente le prestazioni e l'erogazione dei servizi: ecco le 26 Filiali che hanno raggiunto risultati d'eccellenza

Le Filiali di Mercato Privati rappresentano per Poste Italiane il cuore dell'interazione con i clienti. È per questo motivo che tenere sotto controllo la loro efficienza e il servizio che offrono è una priorità per chi si occupa di Gestione Operativa. Il fine è garantire che il lavoro sia conforme agli standard aziendali e che vengano adottate le direttive che interessano a Poste Italiane, e che permettano di valutare e migliorare costantemente le prestazioni delle Filiali in tutta Italia.

Il Rank Italia

Nasce da questa esigenza l'attività costante di monitoraggio che Gestione Operativa mette in campo ogni giorno, fornendo spunti essenziali per migliorare dove serve e sottolineando al contempo ciò che sta funzionando a dovere. Un sistema composto da Kpi (Key performance indicators) che vengono rivisti ogni anno, in base alle linee guida del piano industriale. Monitorando la qualità, Gestione Operativa ha la possibilità di raffrontare i risultati che derivano dalle analisi dei diversi Kpi, stilando una graduatoria delle Filiali a livello nazionale. Interessante notare (secondo proiezione dati flash 2024) che il podio è occupato da tre città come Prato (prima nel Rank Italia), seguita da Aosta e Pisa. Un risultato che premia il lavoro dei colleghi di Mercato Privati nei centri a media densità di popolazione. Il Rank Italia prosegue poi con altre 23 Filiali che si posizionano in fascia 1, quindi la più alta in base alla media dei risultati ottenuti nei Kpi. Ecco le altre Filiali in fascia 1 del Rank Italia di Gestione Operativa: Vercelli, Brescia 2, Parma, Bergamo 2, Verbania, Macerata, Sondrio, Lucca, Biella, Terni, Livorno, Ferrara, Sala Consilina, Udine,



Lecco, Bergamo 1, Isernia, Siena, Firenze 2 Provincia, Monza, Brescia 1, Nuoro e Teramo.

Conformità e sicurezza

Vediamo ora nel dettaglio i Kpi che vengono presi in considerazione da Gestione Operativa e che sono alla base del ranking appena citato. La conformità è il primo pilastro della qualità delle Filiali e assicura elevati standard di servizio a tutela sia del cliente che dell'Azienda. Ogni ufficio postale deve rispettare normative e procedure, garantendo così affidabilità e trasparenza nei servizi erogati. Questo aspetto si traduce in un impegno quotidiano da parte del personale, che attraverso una formazione costante e controlli rigorosi mantiene elevati livelli di conformità. Gli indicatori analizzati, nel dettaglio, sono: Forzature Libretti, Successioni, Audit UP e Follow up, Comunicazioni MEF Assegni, Visite di Controllo - Prevenzioni Rischi - Visual, Buoni Cartolari Rimborsati, Buoni Cartolari Smarriti, Modulo Disconoscimenti - Utilizzo SDP e Formazione gestione del contante. Il secondo fattore chiave riguarda la sicurezza e il funzionamento. La piena conoscenza e applicazione delle norme

Sicurezza e funzionamento

- Prove di Evacuazione
- Verifiche MP
- Formazione SSL
- Falsi Allarmi
- Anomalie orarie AGCOM
- MOFO - Viaggi
- Presa Visione COI
- Entrata Merci/Materiale Promopubblicitario

Customer & Digital Experience

- CROSS – Appuntamenti Fissati
- Prenotazioni Digitali
- Ricevuta Digitale
- RDS

di sicurezza è essenziale per proteggere clienti e dipendenti, oltre a garantire la piena operatività di ogni struttura. Un ufficio postale efficiente deve essere un ambiente sicuro, in cui ogni dispositivo, sistema e infrastruttura funzioni senza interruzioni, minimizzando i disagi e ottimizzando l'esperienza del cliente. Di questo ambito fanno parte Prove di Evacuazione, Verifiche MP, Formazione SSL, Falsi Allarmi, Anomalie orarie AGCOM, MOFO-Viaggi, Presa Visione COI, Entrata Merci/Materiale Promopubblicitario.

Nel cuore della qualità

La qualità del servizio (il terzo ambito) è indicativa di una Filiale ben organizzata, in grado di garantire tempi di attesa contenuti e di offrire un'esperienza positiva per il cliente. L'ottimizzazione delle risorse, la pianificazione degli orari di apertura e la gestione del personale in base alle esigenze del territorio sono elementi imprescindibili per offrire un servizio coerente con le aspettative della clientela. Nel dettaglio, vengono analizzati: TDA - Clienti Serviti 0-15 Min, TDA - % Giornate Critiche, TDA - Per servizio, TDA - Cambio Turno e Ferie Residuo Pro Capite.

Tutto sul digitale

Infine, l'ambito relativo alla customer & digital experience, che rappresenta un obiettivo centrale per Poste Italiane. Migliorare l'interazione con i clienti significa favorire l'accesso ai servizi digitali, semplificando e velocizzando le operazioni quotidiane. In un'epoca in cui la digitalizzazione riveste un ruolo fondamentale, l'integrazione tra servizi fisici e digitali permette di rendere l'esperienza postale più moderna, fluida e accessibile. Le voci indicate in questo Kpi sono: CROSS - Appuntamenti Fissati, Prenotazioni Digitali, Ricevuta Digitale e RDS. (A cura di Mariangela Bruno)



Il team di Gestione Operativa di Mercato Privati

«Con la qualità si costruiscono l'immagine e il successo dell'Azienda»

«Oggi la qualità del servizio è un elemento cruciale per il successo di qualsiasi organizzazione, e gli uffici postali non fanno eccezione». Così Mauro Zucchelli, Responsabile Qualità e Funzionamento in Gestione Operativa di Mercato Privati, chiarisce quanto sia importante l'attività che svolge insieme al suo staff, che garantisce l'efficienza della rete degli uffici postali, in linea con le esigenze dell'Azienda. «La qualità negli uffici postali - prosegue - non solo garantisce la soddisfazione dei clienti ma contribuisce anche a costruire un'immagine di affidabilità ed efficienza, elementi fondamentali per il nostro

ruolo nella comunità. In un ufficio postale, la qualità si può esprimere in vari aspetti e ogni interazione con il cliente è un'opportunità per migliorarne l'esperienza». Sì, perché la qualità che si può rilevare all'interno di ogni ufficio postale «attiene alla competenza delle risorse - aggiunge - al loro modo di rapportarsi con il cliente, all'accuratezza con cui svolgono il servizio richiesto che deve essere conforme alle normative vigenti. C'è inoltre un tema di "aspettativa" del cliente rispetto al tempo di erogazione del servizio a cui si lega il suo livello di soddisfazione». La misurazione della qualità in modo olistico richiede dun-

que un preciso modello per la rilevazione delle informazioni necessarie, in modo "articolato e dinamico". «L'elemento chiave che Gestione Operativa di Mercato Privati ha introdotto per mantenere e migliorare la qualità è l'adozione di un sistema Kpi, basato su quattro pilastri fondamentali: Qualità, Conformità, Customer e Digital Experience e Sicurezza e Funzionamento. Questo sistema permette di monitorare e valutare costantemente le nostre prestazioni, identificando le aree di miglioramento e implementando le soluzioni necessarie». Il ruolo di Gestione Operativa, spiega Zucchelli, «è anche quello di identi-

ficare, nel mondo dell'ufficio postale, i potenziali elementi su cui applicare tecnologie innovative e i processi da revisionare affinché siano sempre al passo con i tempi. Questo non solo aiuta a rendere i servizi più efficienti ma ci permette di rispondere in modo più efficace alle esigenze dei nostri clienti. La qualità è il pilastro su cui si basano la nostra reputazione e il nostro successo. L'impegno quotidiano su questo fronte è quello di ascoltare costantemente la voce del cliente per migliorare la sua esperienza in Poste Italiane», conclude il Responsabile Qualità e Funzionamento in Gestione Operativa di Mercato Privati.

LE FILIALI TOP PER GESTIONE OPERATIVA

Nord Ovest

- 1 Aosta
- 2 Vercelli
- 3 Brescia 2
- 4 Bergamo 2
- 5 Verbania

Forza, fiducia e unione del team
la ricetta vincente di **Aosta**



«La forza, la fiducia e l'unione della squadra sono alla base della buona riuscita delle attività lavorative. Credo fortemente che un vero team sia un gruppo di persone, spesso diverse tra loro, che si rispettano e si supportano al fine di raggiungere l'obiettivo comune». Così commenta il "primato" nella macroarea Nord Ovest, il RGOF Aosta **Federico Giacosa**.

Vercelli punta forte sulla cura
dei dettagli verso il cliente



«Il gioco di squadra e la cura dei dettagli sono elementi fondamentali per raggiungere e mantenere standard elevati di qualità e conformità. Queste componenti devono permettere di far lavorare gli uffici con professionalità verso il cliente, raggiungendo così gli obiettivi commerciali, anche quelli più sfidanti». Sono le parole di **Salvatore Fabiano**, RGOF a Vercelli.

Professionalità e carattere:
così arrivano i risultati a **Brescia 2**



«Il risultato 2024 è arrivato con il contributo di ogni ruolo dello staff. Tutte le componenti sono arrivate grazie al coordinamento della componente professionale e di quella caratteriale, che fa la differenza nel supporto al territorio. Questa squadra di GO ha un responsabile nuovo da aprile 2024 e ha metabolizzato molto bene il cambiamento». Lo dice **Pierpaolo Corradi**, RGOF Brescia 2.

L'impegno di ogni membro
dello staff fa volare **Bergamo 2**



«Il contributo del lavoro di squadra è stato fondamentale per raggiungere i risultati assegnati dall'Azienda. La collaborazione e l'impegno di ogni membro del team hanno permesso di superare le sfide e di raggiungere gli obiettivi prefissati, dimostrando l'importanza di un approccio sinergico e coordinato»: commenta così i risultati **Vincenzo Guddemi**, RGOF della Filiale Bergamo 2.

In un territorio molto esteso
Verbania centra gli obiettivi



«Gli uffici della Filiale sono 85, in gran parte monopositore, il territorio è molto esteso con parecchi uffici in montagna: con dedizione e spirito di squadra abbiamo sempre aperto tutti gli UP. I risultati Kpi del 2024 sono il frutto del costante impegno dei colleghi di GO, che hanno lavorato con grinta e voglia di migliorare; momenti di sconforto ce ne sono stati, ma sono stati affrontati con forza ripartendo più motivati e decisi rispetto al passato», afferma **Michela Tarabbia**, RGOF di Verbania.

Nord Est

- 1 Udine
- 2 Padova
- 3 Belluno
- 4 Legnago
- 5 Gorizia

Padova sul podio grazie a sostegno
comunicazione e competenze



«Il raggiungimento degli obiettivi è frutto di un grande lavoro di squadra. La determinazione, la comunicazione efficace, la condivisione delle competenze, il sostegno reciproco, la gestione delle responsabilità e il feedback continuo ci hanno portato a una maggiore efficienza e qualità. La squadra di GO di Padova ha dimostrato di essere forte, veloce e positiva», dice **Anda Qoshja**, RGOF di Padova.

Le sfide di ogni giorno superate
dal team unito di **Legnago**



«Il lavoro di squadra, il coinvolgimento degli uffici, il supporto della Direttrice di Filiale e la propensione al cambiamento sono stati fondamentali. Insieme abbiamo costruito, unito le competenze, affinato le aree di miglioramento e affrontato le sfide di tutti i giorni. I risultati sono stati frutto dell'impegno, collaborazione e determinazione di tutti». Le parole di **Ilaria Cattaruzzo**, RGOF di Legnago.

Ecco la classifica Macro Area per Macro Area

A Udine entusiasmo e forza sono le parole d'ordine della Filiale



«Tutti, dalla Direttrice di Filiale ai miei collaboratori diretti, dai Dup ai loro sportellisti, hanno collaborato attivamente per cercare di raggiungere gli obiettivi assegnati. È stato fatto veramente un gran lavoro di squadra che ha portato la nostra Filiale a ottimi risultati. Forza, entusiasmo e determinazione sono state le parole d'ordine che hanno caratterizzato il 2024 e che continueranno a caratterizzare anche il 2025». Lo afferma **Federica Dilena**, RGOF di Udine.

Ambizioni e peculiarità a Belluno vanno tutte nella stessa direzione



«Il valore del lavoro viene creato da ciascun membro che, con la propria personalità e abilità, arricchisce l'esperienza di tutti. Il responsabile di una squadra deve intercettare le peculiarità di ogni individuo e convogliarle in un'unica direzione. Il coordinarsi e collaborare per raggiungere le mete tracciate permette di esprimere una grande qualità», lo afferma **Nunzia Vitiello**, RGOF di Belluno.

La sinergia tra scopo e volontà comune: ecco come lavora Gorizia



«Sono responsabile Gestione Operativa di Legnago dal 13 gennaio, prima ero responsabile della Filiale di Gorizia. Il risultato migliore che abbiamo ottenuto qui è stato solo il frutto del migliore additivo che sia possibile utilizzare. Cioè, la perfetta sinergia tra scopo e volontà comune». Sono le parole di **Barbara Ceccarello**, RGOF di Gorizia nel 2024.

Centro Nord

1 Prato

2 Pisa

3 Parma

4 Macerata

5 Lucca

Prato, ecco come si diventa la Filiale migliore del Paese



«La forza sta proprio nelle risorse: genuine, affidabili e che ci tengono a far bene il loro lavoro. Senso di appartenenza, passione, professionalità e collaborazione sono i tratti distintivi. Il miglior risultato si ottiene quando ogni componente del gruppo fa ciò che è meglio per sé e per il gruppo. Solo così si diventa una vera squadra»: lo dice **Simone Salerno** RGOF Prato

Pisa, la condivisione del lavoro è alla base dei risultati positivi



«Ringrazio tutta la mia squadra, perché senza il contributo di tutti non sarebbe stato possibile conseguire i risultati raggiunti. Condividere gli obiettivi e lavorare insieme è fondamentale per centrare i traguardi desiderati. Lavorare in sinergia amplifica le competenze individuali e genera risultati migliori rispetto a quelli ottenibili singolarmente»: questa l'analisi di **Enrica Gronchi**, RGOF di Pisa.

La collaborazione con i direttori degli UP ha fatto grande Parma



«I risultati sono frutto del lavoro di una squadra importante, che nel tempo ha saputo trovare l'amalgama. Ci sono 114 up con i loro rispettivi Direttori: i veri protagonisti del nostro successo. Una squadra di Filiale deve essere a supporto del territorio, dando il giusto indirizzo e sapendo attuare le giuste correzioni. Sono i Direttori ogni giorno ad aprire gli up» è l'analisi del RGOF Parma **Giuseppe Lezoli**.

Gli obiettivi centrati a Macerata di una funzione strategica



«Ricoprire il ruolo di RGOF rappresenta una delle più belle esperienze. La nostra funzione è altamente strategica ed è fondamentale che ci sia sinergia, collaborazione, condivisione delle responsabilità e rispetto reciproco oltre al riconoscimento del valore personale, anche solo ringraziando, anche in presenza di altri, per l'ottimo lavoro svolto». Sono le parole di **Enrico Cerquetella** di Macerata.

Per Lucca i risultati sono una sfida: «Si vince con il lavoro di squadra»



«Il lavoro di squadra ci ha permesso di trasformare ogni sfida in risultati concreti attraverso l'inclusione»: sono le parole della Responsabile Gestione Operativa della Filiale di Lucca **Michela Fiaschi**.

LE FILIALI TOP PER GESTIONE OPERATIVA

Centro

- 1 Isernia
- 2 Nuoro
- 3 Teramo
- 4 Oristano
- 5 Chieti

C'è l'amore per il proprio lavoro tra i punti di forza di Isernia



«I risultati conseguiti sono frutto della sinergia, della passione e della professionalità di una squadra (con la esse maiuscola) che fa il proprio lavoro con amore senza lasciare nulla al caso». Isernia è in testa alle filiali del Centro e queste sono le motivazioni fornite da **Armando Simone**, RGOF della sede molisana.

I traguardi a Nuoro si raggiungono con ascolto e rispetto reciproco



«La nostra è una piccola Filiale e per noi è sicuramente più facile offrire continuo ascolto e supporto ai colleghi garantendo una comunicazione efficace. Cerchiamo di trasmettere loro il messaggio aziendale facendone comprendere il "perché" affinché ognuno si senta coinvolto e parte del progetto. All'interno della squadra vige fra tutti il massimo reciproco rispetto»: così **Sandra Atzori**, RGOF di Nuoro.

Teramo, ricavi e qualità sono due facce della stessa medaglia



«Questo risultato così prestigioso è il frutto dell'impegno, del sacrificio e dell'attenzione quasi ossessiva per il cliente di tutta la grande famiglia degli uffici postali e dei colleghi di filiale. E passa attraverso una attenta programmazione e controllo, l'attenzione ai costi e la consapevolezza che ricavi e qualità sono due facce della stessa medaglia». Analizza così i risultati **Fabio Ferri**, RGOF Teramo.

A Oristano un ambiente di lavoro unito, armonioso e proficuo



«Il lavoro di squadra, come sappiamo, rappresenta senz'altro un elemento imprescindibile per il raggiungimento degli obiettivi. La collaborazione tra colleghi, ciascuno con diverse competenze, permette di affrontare sfide in modo efficace e crea un ambiente di lavoro armonioso e proficuo» sono le parole di **Maria Bonaria Zedda**, Responsabile Gestione Operativa della Filiale di Oristano.

Chieti, ogni parte del team funziona come in un orologio



«Il team funziona come un orologio. Il tempo è dettato dagli Specialisti Gestione Offerta, che, insieme agli Sgot, assicurano i risultati di qualità e conformità. I Sis si occupano della sicurezza, il Movimento fondi fa in modo che ATM e sportelli possano erogare denaro, gli operatori di gestione, risolvono le quotidiane problematiche operative della nostra rete», afferma **Lisa Marrone**, RGOF Chieti.

Sud

- 1 Sala Consilina
- 2 Benevento
- 3 Catanzaro
- 4 Brindisi
- 5 Castrovillari

«Il gruppo? Siamo tutti noi»: il mantra della Filiale di Benevento



«La forza è solo e sempre nel Gruppo, e nel gruppo ci sono Tutti...»: con queste poche ma efficaci parole il Responsabile Gestione Operativa di Filiale di Benevento, **Raffaele Cipriano**, traccia un sintetico bilancio degli ottimi risultati ottenuti dalla sua Filiale durante il 2024.

Tenacia e unione di intenti sono le caratteristiche di casa a Brindisi



«La chiave del successo è il team, che per la nostra filiale ha un senso più esteso, che non riguarda solo gestione operativa ma la Filiale tutta. Durante il 2024 la tenacia, l'unione d'intenti ci hanno permesso all'unisono di raggiungere dei risultati importanti in maniera sinergica tra i vari comparti». Così si esprime **Annunziata Cagnazzo**, RGOF della Filiale di Brindisi.

Ecco la classifica Macro Area per Macro Area

Il senso di appartenenza a Poste spinge il team di **Sala Consilina**



«Lavoriamo in un territorio dove si respira un forte senso di appartenenza all'Azienda e dove l'Ufficio postale rappresenta l'elemento fondamentale di coesione sociale per le piccole comunità locali e il principale catalizzatore per il superamento del digital divide; pertanto, il lavoro convergente tra Filiale e Uffici è di estrema importanza» l'analisi di **Filomena Maria Giarretta**, RGOF Sala Consilina.

Catanzaro si distingue grazie alla forza dei singoli per il team



«Impegno, dedizione, professionalità e un forte senso di appartenenza sono stati gli elementi chiave che ci hanno permesso di raggiungere gli obiettivi di qualità dello scorso anno. Il contributo di ciascuno ha fatto la differenza, dimostrando che il lavoro di squadra è la vera forza del nostro successo». Così commenta **Caterina Federica Papaleo**, RGOF di Catanzaro.

Dalla sicurezza alla conformità nulla è lasciato al caso a **Castrovillari**



«La condivisione e la collaborazione, la gentilezza e la determinazione uniti alla professionalità di ogni singola risorsa, permettono di ottenere risultati sempre migliori in tutti gli ambiti, dalla sicurezza alla conformità, dal digitale alla qualità erogata e percepita in un territorio con elevate complessità gestionali» afferma **Gaetano Cersosimo**, RGOF Castrovillari.

Sicilia

- 1 **Agrigento**
- 2 **Messina 2 prov.**
- 3 **Messina 1 città**
- 4 **Catania 1 città**
- 5 **Ragusa**

Agrigento, la qualità innanzitutto nella capitale della cultura 2025



«La filiale di Agrigento promuove la cultura anche attraverso la "qualità" dei propri uffici e la centralità dei clienti, in linea con la onorificenza di cui è insignita la città quale Capitale della cultura 2025», è il commento di **Sandra Bordonaro**, Responsabile Gestione Operativa di Filiale di Agrigento.

Inclusione, determinazione perseveranza: ecco **Messina 2**



«Ci esprimiamo al meglio del potenziale e del valore, diamo la possibilità di partecipare e contribuire. Definiti gli obiettivi abbiamo la capacità e la volontà di perseguirli. Per noi la "determinazione" è quella spinta interiore che ci permette di non arrenderci di fronte agli ostacoli e alle avversità che incontriamo lungo la strada». **Emanuele Rosario Ponzio**, RGOF Messina 2, analizza i risultati.

Coesi verso un unico obiettivo a **Messina 1** un vero team affiatato



«I risultati raggiunti sono frutto del lavoro di tutta la squadra, tutti insieme coesi verso un unico obiettivo e a supporto di tutta la rete degli Uffici Postali della nostra Filiale», così commenta **Lavinia Bonelli**, RGOF Messina 1, in relazione agli obiettivi centrati nel 2024.

Dedizione e voglia di collaborare sono nel dna di **Catania 1 Città**



«Il Risultato 2024 è stato ottenuto grazie alla grande partecipazione di tutte le persone che lavorano in GO e sugli up che hanno dimostrato dedizione e collaborazione, svolgendo un importante impegno a presidio degli indicatori previsti. Le diverse sinergie che abbiamo creato hanno sicuramente fatto la differenza sul raggiungimento del Kpi» afferma **Alessio Bramante**, RGOF Catania 1 Città.

Quando il Noi prevale sull'Io: il motto di **Ragusa** è vincente



«Il raggiungimento degli obiettivi si realizza con la forza della collaborazione, mettendo il "Noi" davanti "all'Io"» è l'analisi della Responsabile Gestione Operativa della Filiale di Ragusa, **Lucia Licata**, sui risultati raggiunti lo scorso anno.

Un recapito di alta efficienza: ecco le migliori performance divise per Macro Aree

Logistica, sul podio nazionale della qualità c'è il Centro Nord

Il lavoro di ogni Centro di Smistamento e Centro di Distribuzione su tutta la rete viene costantemente monitorato in tempo reale dalla business unit attraverso una complessa lista di Kpi, per ottenere sempre la massima soddisfazione del cliente

Nel 2024 i ricavi del settore Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione sono aumentati del 2,6% su base annua, raggiungendo € 3,8 miliardi (€ 1,0 miliardi nel quarto trimestre del 2024, +5,5% su base annua). I ricavi da corrispondenza sono cresciuti del 2,4% su base annua, attestandosi a € 2,1 miliardi nel 2024. Questi risultati, come ha sottolineato l'Amministratore Delegato Matteo Del Fante, sono andati ben oltre le attese e ciò è stato possibile grazie all'impegno dei dipendenti della logistica di Poste Italiane e al valore del servizio offerto. Ciò è possibile attraverso il costante monitoraggio della qualità erogata dalle strutture della business unit PCL mediante un sistema di Kpi che permette di sapere quale Macro Area, quale RAM, quale Centro di Smistamento e quale Centro di Distribuzione ha performato meglio, centrando il maggior numero dei seguenti indicatori di business: Internazionale Inbound, Veloci cassetta, Lenti cassetta, Percentuale Tracciatura al Civico, Veloci persona, Lenti persona, Servizi Accessori, Percentuale Inesitate Posta Registrata, Pacchi B2C veloce, Pacchi B2C lento, Pacchi C2C, Percentuale FTDS, Percentuale TDS, NPS Pacchi.

La classifica a livello nazionale

Prima di tutto vediamo i risultati. La Macro Area Logistica Centro Nord ha centrato 12 Kpi di business (divisi tra Prodotti Posta consegna "in cassetta", Prodotti Posta consegna "alla persona" e Pacchi), risultando la migliore in Italia. Tra le RAM, invece, hanno centrato 13 Kpi la Centro Nord Ram 1 e Lombardia Ram 4, che sono risultate dunque in testa a questa speciale graduatoria di PCL. I dati permettono anche di indicare i migliori Centri di Distribuzione in Italia, sempre secondo i Kpi della business unit di logistica, che hanno raggiunto il traguardo di almeno 12 Kpi su 14. Nella Macro Area Nord Ovest sono ben 47 i Centri di Distribuzione che hanno centrato l'obiettivo, nella Macro Area Nord Est sono 5 e altrettanti nel Centro Nord; nella Macro Area Centro sono 7 i CD, 13 nella Macro Area Sud e, infine, 7 nella Macro Area Sicilia. Gli indicatori chiave di PCL permettono anche di individuare i tre centri di smistamento che in Italia hanno performato meglio centrando 12 Kpi e risultando i migliori a livello nazionale: Ancona, Torino e Verona (rigorosamente in ordine alfabetico).

Il cliente sempre al centro dell'attenzione

«Per noi Qualità vuol dire mettere sempre il cliente al centro della nostra attenzione - chiarisce Simone Cascapera, Responsabile Qualità PCL - obiettivo che perseguiamo secondo un modello ben preciso. Innanzitutto, garantendo conformità, ovvero rispettando le regole definite dai

nostri processi e dalle nostre procedure; quindi assicurando i livelli di servizio previsti, che rappresentano l'impegno preso con i nostri clienti e infine, lavorando sulla qualità percepita che ci consente di comprendere cosa contribuisce alla soddisfazione del cliente oltre i livelli di servizio erogati». Un impegno, quello della qualità, che si coltiva con il lavoro di ogni giorno: «È sempre più sfidante, ma al tempo stesso molto stimolante - prosegue - Le esigenze dei clienti (mittenti e destinatari) sono crescenti, le nostre verifiche sul rispetto dei processi sempre più puntuali e la nostra esposizione ad un mercato fortemente concorrenziale ci obbliga a fare costantemente meglio. Nel mercato del parcel questo è ancora più accentuato e forse proprio questo ci ha stimolato a cercare nuove metriche di misurazione». È esattamente lo scenario nel quale si muove Poste Italiane a creare la necessità di ascoltare i bisogni del cliente e di risponderli erogando servizi di alta qualità, che ne rispettino le esigenze. «Ci siamo dati un forte orientamento all'ascolto del cliente attraverso il processo NPS recipients - chiarisce ancora Cascapera - Ascoltando i clienti destinatari ci siamo resi conto che oltre ai livelli di servizio c'erano altri aspetti in grado di condizionare sensibilmente la percezione del nostro operato e da lì siamo partiti. Grazie al supporto di tutte le funzioni aziendali oggi raccogliamo più di 150.000 feedback spontanei al mese da parte di Clienti destinatari che attraverso la risposta a semplici domande esprimono la loro experience sul servizio». Così, ogni feedback viene elaborato e «se non soddisfacente, puntualmente trasmesso alle strutture territoriali al fine di predisporre

Vengono raccolti più di 150.000 feedback spontanei al mese dai clienti destinatari

piani di miglioramento volti alla soddisfazione del cliente».

I processi

All'apparenza, può davvero sembrare sotto controllo tutti questi ambiti, ma il segreto sta nel «lavorare in ottica trasversale, presidiando gli indicatori di tutti gli attori che partecipano all'erogazione del servizio: Centri di smistamento postale ed Hub SDA per le fasi di sorting, Portalettere e corrieri per le fasi di delivery». PCL, ricorda il responsabile, è un ecosistema logistico composto da



Da sinistra Rosanna De Nuntiis, Simone Cascapera, Maura Barva, Pasquale Straniero



Da sinistra, Sergio Bruni, Andrea Massari, Rossella Chiossi, Benedetta Di Giovanni, Rosa Rea, Marzia Varricchio e Fabrizio Colone

più società «ed il nostro obiettivo è quello di lavorare tutti insieme per un unico obiettivo: la soddisfazione del cliente. Per avere un'idea, monitoriamo oltre 200 indicatori di prodotto e di processo più i controlli di conformità svolti quotidianamente dai nostri colleghi sul territorio». Questi indicatori sono condensati all'interno di un unico «Cruscotto della Qualità» «che ci consente - continua - di rendicontare i livelli di servizio che eroghiamo sui prodotti che i nostri clienti ci affidano sia di corrispondenza che di pacchi, indipendentemente dalla organizzazione logistica che poi ne cura

il processo. È il frutto di continue evoluzioni portate avanti grazie al lavoro svolto insieme ai colleghi dell'IT». Ma i sistemi, da soli, non bastano; è vero che aiutano ad individuare ed indirizzare le aree di miglioramento, ma è ancor più vero che le analisi e le azioni che ne scaturiscono sono possibili «solamente grazie al lavoro che le nostre persone svolgono presso le aree operative. Le funzioni di staff e le strutture operative di tutte le Reti di Delivery lavorano in sinergia per raggiungere questo obiettivo e la qualità in questo contesto gioca un ruolo fondamentale. Il nostro funziona-

La classifica dei top della logistica



Centri di Smistamento

Ancona

Torino

Verona

RAM

Centro Nord
RAM 1

Lombardia
RAM 4



Da sinistra Francesca De Marco, Silvia Pacchiarotti, Francesca Pelella, Giorgio Perali, Riccardo Buono, Andrea Casamento, Boris Conforzi, Giulia Ambrosino, Simone Cugini, Eugenia Zangardi, Nigla Testa e Pasquale Straniero (assente Davide Zaja)



Da sinistra Matteo Bonanno, Davide Pulerà, Fabio Spadaccia, Mariapia Carretta, Maura Barva, Domenico D'Emilia, Liliana Lo Nardo, Elena Cafaro, Lisena Proganò, Fabrizio Osalpi

mento prevede un lavoro di squadra che grazie ai responsabili qualità di MAL, di concerto con i responsabili qualità di RAM e di CS, coordinano le attività di tutti i nostri MQ e operatori di qualità di CS per il raggiungimento degli obiettivi. Lavoriamo costantemente per essere vicini ai nostri colleghi sul territorio attraverso meeting periodici di allineamento ed investendo in formazione per crescere insieme, perché siamo convinti che il miglioramento è possibile solo grazie al contributo e all'impegno quotidiano assicurato da ognuno di loro», spiega Cascapera.

Spedire con i migliori

Il risultato di questa organizzazione e di questi processi rivoluzionari all'interno della logistica? È sotto gli occhi di tutti: «La maggior parte delle nostre strutture ha centrato gli obiettivi assegnati in termini di performance – conclude Cascapera - siamo migliorati nella conformità e la voce del cliente conferma questo andamento positivo. Dobbiamo continuare su questa strada fatta di miglioramenti continui con l'ambizione di avere clienti pronti ad affermare: "spedite con Poste Italiane perché sono i migliori"».

(A cura di Manuela Demarco)

PCL, gli indicatori di qualità



Prodotti Posta consegna "in cassetta"

- Internazionale Inbound - IC
- Veloci cassetta - I SLA (on time)
- Lenti cassetta - I SLA - Civico
- % Tracciatura al Civico

Prodotti Posta consegna "alla persona"

- Veloci persona I SLA
- Lenti persona - I SLA
- Servizi Accessori - I SLA
- % Inesitate Posta Registrata

Pacchi

- Pacchi in SLA - B2C veloce
- Pacchi in SLA - B2C lento
- Pacchi in SLA - C2C
- % FTDS - Cons. al I Tentativo
- % TDS - Cons. al I+II Tentativo
- NPS Pacchi

Dalla Sanità alle Olimpiadi ci aspetta un futuro da record

Le previsioni per il settore logistico di Poste Italiane dopo le eccellenti performance riscontrate nel 2024



I ricavi dei Pacchi e della Logistica come detto hanno registrato una solida crescita a doppia cifra pari al 13,2% su base annua, raggiungendo € 1,6 miliardi nel 2024 (€ 459 milioni nel quarto trimestre del 2024, +13,8% su base annua). La quota dei pacchi consegnati dai portalettere ha raggiunto il 39,2% nell'esercizio 2024 (40,0% nel quarto trimestre del 2024), in linea con il piano industriale. Quali sono dunque le previsioni per il 2025? Il settore prevede di raggiungere ricavi pari a 4,0 miliardi di euro, in crescita rispetto ai 3,8 miliardi del 2024. Questo risultato sarà sostenuto dall'incremento della clientela in tutti i segmenti, dall'espansione internazionale e dall'acquisizione di nuovi contratti nella contract logistics. Un contributo significativo arriverà proprio dal business internazionale inbound, con ricavi stimati a 350 milioni di euro, a testimonianza della capacità di Poste Italiane di consolidare la propria posizione nei mercati esteri.

Un altro elemento chiave della crescita sarà l'aumento del 25% dei ricavi derivanti dalla contract logistics. Per migliorare ulteriormente l'efficienza e la qualità del servizio, nel primo semestre del 2025 sarà lanciata una nuova rete corriere a gestione diretta. Questo permetterà di aumentare la quota di pacchi consegnati dai dipendenti del Gruppo fino al 42%. Parallelamente, Poste punta a una crescita del 20% dei volumi di consegna dei pacchi "out-of-home", sfruttando la propria capillare rete. Un riconoscimento importante arriva anche dal ruolo strategico che l'azienda avrà nei Giochi Olimpici e Paralimpici Invernali di Milano-Cortina 2026, di cui sarà il partner logistico esclusivo. Questo incarico conferma l'affidabilità e l'efficienza della rete logistica di Poste Italiane a livello nazionale e internazionale. Infine, l'azienda guarda con attenzione al settore sanitario, con lo sviluppo di un portafoglio dedicato.

Le testimonianze dei Responsabili Qualità delle sei Macro Aree Logistiche

“Cosa posso fare per migliorare?” Il mestiere della qualità in Poste

Dalla gestione della crescita esponenziale dei pacchi all'applicazione della metodologia Lean passando per il confronto interno per migliorare i processi e, di conseguenza, il servizio ai clienti: le best practice di PCL raccontate da chi è in prima linea

PARLANO I RESPONSABILI QUALITÀ MAL

Sergio Tesei

Responsabile Qualità MAL Nord Ovest



«La MAL Nord Ovest include 4 Regioni ed è la più ampia per complessità e volumi: è articolata in 10 Ram, oltre 300 CR, 4 CS, 4 CO (2 dedicati alla Posta Internazionale, Extra UE, Pacchi Sengi). Nel 2024 ha raggiunto il 77% degli obiettivi strategici di Business: ottime le performance Pacchi (B2C/FTDS) in rapporto al trend di volumi in crescita del 36% con 30 milioni di pacchi; l'attività di controllo e prevenzione dei processi ha concretizzato l'esito positivo del 79% di strutture conformi alle procedure. Il giudizio del Net Promoter score espresso dai clienti misura una buona percezione del servizio oltre il target prefissato».



Mariarosaria Baldi

Responsabile Qualità MAL Nord Est



«Nella Macro Area del Nord Est, Poste Italiane si è distinta per l'eccellenza dei suoi servizi grazie all'impegno quotidiano del personale in prima linea, fondamentale per il raggiungimento degli obiettivi. Avendo adottato un sistema di gestione della qualità conforme agli standard ISO 9001 e 37001 e implementato metodologie Lean, abbiamo migliorato processi ed efficienza per garantire qualità e trasparenza. Con la presenza capillare sul territorio garantiamo affidabilità e valorizziamo le peculiarità locali. Lo staff di Qualità monitora i dati dai diversi cruscotti a disposizione, assiste e supporta il territorio al fine di migliorare la qualità percepita e fornita».



Paola Cardone

Responsabile Qualità MAL Centro Nord



«Il 2024 vede la nostra MAL posizionarsi orgogliosamente in cima alle classifiche grazie all'impegno e al coinvolgimento di ogni singola persona nelle nostre quattro regioni. Nel nostro lavoro di analisi della qualità ci focalizziamo molto sull'autoefficacia e awareness. Per raggiungere gli obiettivi di qualità percepita, misurata e rilevata ci orientiamo verso la costruzione di ponti con domande e risposte come queste: "Come posso misurare il fenomeno?" "Cosa dipende da ME - dal mio Centro, dalla mia Area - e cosa non dipende da ME? Crediamo che le donne e gli uomini quando hanno un "perché" forte sanno trovare anche il giusto "come". Le best practice qui sono all'ordine del giorno così come il coinvolgimento nelle sperimentazioni perché c'è una forte motivazione a dare il nostro contributo e crediamo nella squadra di PCL Italia».



Lucia Fantasia

Responsabile Qualità MAL Centro

«La trasformazione della MAL Centro ha portato risultati significativi in ambito Qualità, grazie a una stretta integrazione con le strutture del territorio. Questo approccio ci ha resi protagonisti nei processi, migliorando sia la Qualità misurata che quella percepita. Inoltre, la collaborazione con le strutture di produzione ha permesso di ottenere importanti traguardi anche in termini di conformità dei processi, rafforzando l'efficienza e l'affidabilità complessiva».



Carlo Gargiulo
Responsabile Qualità MAL Sud



«Ascoltare il cliente, valutare la qualità percepita e gli scostamenti con la qualità misurata è un elemento cruciale per dare delle risposte in linea con le esigenze del mercato. Per quanto riguarda l'Area Sud, il baricentro delle attività di corrispondenza e pacchi rimane spostato a nord dell'Italia. I tempi di attraversamento più lunghi ci impongono, per garantire l'allineamento con i livelli nazionali, elevate prestazioni soprattutto in ambito recapito. Nonostante queste sfide, nel 2024 l'Area Sud ha raggiunto l'obiettivo di qualità prefissato, un traguardo significativo che testimonia l'impegno costante nel miglioramento dei processi».



Carlo Di Pasquale
Responsabile Qualità MAL Sicilia

«Per me la Qualità è l'arte di unire persone e processi, facilitando le attività da svolgere. Lavoriamo per creare un sistema coeso e reattivo, capace di adattarsi alle peculiarità del territorio e alle esigenze dei clienti, mirando ad integrare qualità misurata e percepita, due facce della stessa medaglia. Non è una attività notarile, limitata solo a registrare gli eventi, ma un approccio dinamico che coglie i segnali deboli e aiuta a orientare le forze nella giusta direzione».



PARLANO I RESPONSABILI DEL MONITORAGGIO QUALITÀ SUL TERRITORIO

«Nella RAM 1 della Lombardia i risultati nascono dalle sinergie»

«La RAM 1 Lombardia copre una rete di 22 CD e 4 PDD. Insieme al gruppo che coordiniamo lavoriamo per migliorare costantemente gli standard qualitativi di tutti gli uffici del nostro territorio», spiega **Anna Barboni**, Responsabile Qualità della RAM 1 Lombardia. «Grazie a una collaborazione sinergica tra tutto lo staff di RAM e gli MQ, siamo riusciti a raggiungere importanti risultati nel 2024, in particolare sulla percentuale di consegne pacchi al primo tentativo, chiudendo l'anno con il 94,6% su un totale di più di 4 milioni di pacchi lavorati nella nostra RAM. Risultati confermati dai dati relativi alla soddisfazione del cliente, misurato attraverso l'indicatore NPS (8,46 su 10). Il senso di appartenenza e la continua crescita che caratterizzano questo percorso rendono il mio lavoro estremamente gratificante e stimolante».



«Nei CD della provincia di Rovigo: «Lavoriamo sui feedback dei clienti»

«Cerco di trasmettere l'idea che la qualità sia un aspetto fondamentale del lavoro che svolgo perché è grazie ad essa che si riesce a garantire ai clienti un servizio affidabile e in linea con le loro aspettative», afferma **Martina Basile**, Monitoraggio Qualità dei CD di Adria e Occhiobello, nella provincia di Rovigo. «Provo a trasferire gli aggiornamenti e gli sviluppi ai colleghi portalettere per tenerli sempre allineati sulle novità e soprattutto sull'andamento dell'ufficio, mostrando periodicamente il cruscotto della qualità posta e pacchi. Lavoriamo molto sui feedback che gli utenti ci danno in seguito alla consegna dei pacchi per tentare di migliorare sempre, sia il servizio sia le modalità con cui lo svolgiamo. Sono dell'idea che la qualità è caratterizzata dai dettagli ed è lavorando su questi che possiamo migliorare sempre di più».



«Tempi previsti e condizioni ottimali: i "comandamenti" del CS di Bologna»

«Lavorare in uno stabilimento come quello di Bologna è frenetico ma allo stesso tempo molto coinvolgente. Non esiste una giornata uguale all'altra. Lavorare in qualità ci permette di approfondire aspetti del prodotto che spesso in produzione sfuggono», spiega **Daniela Rubini**, Responsabile Qualità del Centro di Smistamento di Bologna. «Il nostro obiettivo quotidiano - prosegue - è quello di soddisfare il cliente consegnando il suo oggetto nei tempi previsti e nelle condizioni ottimali. Tra le nostre mani passano pacchi senza indirizzo, oggetti lacerati, oggetti smarriti. Il nostro scopo quotidiano è quello di riallineare ciò che si è disallineato lungo il processo in modo che il cliente che ci ha scelto continui a fidarsi di noi. Possiamo però solo immaginare il sorriso di un bambino che riceve il suo pacco e questo ci spinge a fare sempre meglio».



«Nei CD di Priverno e Sabaudia grande dedizione di tutto il personale»

«L'impegno giornaliero, dedicato a conseguire gli obiettivi aziendali, punta sempre verso l'eccellenza e il miglioramento continuo», sottolinea **Arianna Grandi**, Monitoraggio Qualità dei Centri di distribuzione di Priverno e Sabaudia, in provincia di Latina. «L'obiettivo - prosegue - è quello di analizzare e di identificare le esigenze reali del cliente esaminando il suo grado di soddisfazione. Il lavoro svolto ha portato, in occasione delle "best performance" del 2023 nel settore recapito pacchi, al raggiungimento del primo e terzo posto in graduatoria nazionale per le migliori performance sulla soddisfazione e sulla qualità del servizio di consegna pacchi percepita dal cliente. Un grande riconoscimento per il contributo attivo e la dedizione al lavoro da parte di tutto il personale dei centri».



«Da Locri a Marina di Caulonia «obiettivi condivisi e lavoro di squadra»

«I risultati, in termini di obiettivi raggiunti dalle strutture presso le quali opero, dimostrano grande attenzione al tema della qualità che è imprescindibile dalla conformità dei processi, dal rispetto delle procedure e dall'attenzione al cliente che rappresenta l'obiettivo centrale delle politiche di qualità di Poste Italiane». A dirlo è **Daniela Gurgone**, Monitoraggio Qualità del Centro Logistico di Locri e del Centro di Recapito di Marina di Caulonia, nella provincia di Reggio Calabria. «I punti di forza del lavoro che caratterizza il monitoraggio qualità nel mio ufficio sono sicuramente la soddisfazione dei clienti, principale termometro del nostro lavoro. Cerchiamo di raggiungere questo risultato attraverso la condivisione degli obiettivi e un grande lavoro di squadra».



«A Palermo abbiamo puntato forte sul coinvolgimento dei portalettere»

Fabio Cernigliaro si occupa del Monitoraggio Qualità presso il Centro di distribuzione palermitano di Sperone: «Grazie a strumenti avanzati di monitoraggio e controllo dei processi, possiamo analizzare criticità, identificare problemi, promuovere soluzioni, in un'ottica di miglioramento continuo. Il ruolo dell'MQ non si limita alla gestione interna delle attività del centro di recapito, ma è fondamentale conoscere il contesto, le procedure aziendali, i flussi operativi, ascoltare segnalazioni e reclami. Nel 2024, il centro ha raggiunto un'elevata qualità oggettiva nella gestione della posta registrata grazie a un'efficace organizzazione dei processi. Abbiamo puntato molto sul coinvolgimento diretto dei PTL, favorendo un'interazione più efficace con i clienti durante la consegna perché siamo convinti che solo un team coeso può raggiungere obiettivi ambiziosi».

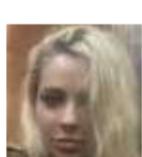
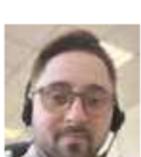


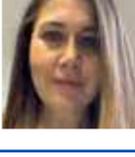
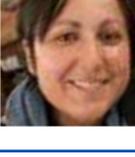
Sono oltre 400 i colleghi che si occupano del monitoraggio del recapito in tutta Italia

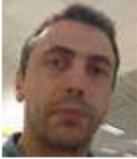
L'ESERCITO DELLA QUALITÀ

Dalla cima delle Alpi alle Isole tutti i protagonisti della logistica



 Gerardo Bini Sesto San Giovanni	 Pier Paolo Carlucci Genova	 Lucio Dallagiacomà Leini	 Elena Pallotta Torino	 William Gaetano Saint Vincent	
 Elena Alpa Novi Ligure	 Antonella Bisaccia Varese	 Roberta Castagnetti Bergamo	 Marzia Dall'Oca Genova	 Sara Faiella San Donato Milanese	 Federico Galiera Torino
 Piero Armeli Iapichino Lecco	 Massimo Borello Susa Rivoli	 Ilaria Castagnola Genova	 Annunziata De Marco Torino	 Giovanni Falco Gallarate	 Muriel Galluzzo Orbassano
 Crescenza Babbo Milano Roserio	 Paola Borello Caluso Castellamonte	 Felicità Castaldo Brescia	 Dario De Mitri Torino	 Maria Famulari Milano	 Cinzia Garnerone Fossano
 William Bagnato Milano	 Graziella Maria Vittoria Bosso Asti	 Francesca Cesarini Rezzato	 Marina De Nardo Legnano	 Giancarlo Farina Lodi	 Valentina Gentile Torino
 Luca Balestrieri Barzanò	 Francesco Brandi Torino	 Davide Cileo Peschiera Borromeo	 Stefano De Stefano Milano	 Barbara Ferrara Milano	 Margherita Gheza Brescia
 Sarah Bandini Genova	 Alessandro Calandra Pavia	 Lidia Ciliberti Bergamo	 Cecilia Dentice d'Accadia Milano	 Francesca Ferrara Milano	 Calogero Giaimo Saronno
 Sandra Barattiero Ponte San Pietro	 Silvia Calderini Rho	 Sabino Coppi Casalmaggiore	 Alfio Di Mari Milano Roserio	 Antonella Ferrari Torino	 Gessica Gole' Asti
 Valentina Battaglia Novara	 Alessandra Candeloro Gonzaga	 Domenico Cutrupi Genova	 Orlando Di Muro Olgiate Comasco	 Alessandro Fossi Chiavari	 Antonio Granatiero Moncalieri
 Paolo Belloni Orzinuovi	 Giuliana Cantone Desenzano del Garda e Montichiari	 Annalisa D'Amato Milano	 Egidio Luca Lonate Pozzolo	 Sara Fusco Milano	 Titina Greco Torino

 Mirko Imberti Milano	 Matteo Malaghini Brescia	 Valentina Moscelli Torino	 Alessia Polovio Cairo Montenotte	 Claudia Santi Asti	 Fabrizio Taggiasco Sanremo
 Dario Labriola Casalpusterlengo	 Ilaria Malvaso La Spezia	 Lea Murania Milano	 Mario Polverino Milano	 Gloria Sarasso Saint Cristophe	 Andrea Tognoli Leno
 Lacirignola Annamaria Asti	 Alessandra Mangiaracina Milano	 Serena Musso Ligalupo Genova	 Roberta Ponte Genova	 Simona Sbaiz Savona	 Beatrice Toso Pombia
 Marco Ladu Lambrate	 Josefina Manna Crema	 Alessio Santi Musumeci Milano Roserio	 Giorgia Quaregna Novara	 Stefania Scalia Torino	 Alessandro Treccani Rovato
 Vincenzo Laganà Torino	 Daniele Marian Torino	 Marco Nembrotte Menna Stradella	 Manuela Rachello Genova	 Katia Scarnà Desio e Cesano Maderno	 Clemente Trematerra Cantù
 Antonietta Landi Monza Brianza Meda	 Laura Martinelli Brescia	 Daniela Norcia Milano	 Lucrezia Ranieri Viadana	 Elisa Simonetti Milano Roserio	 Mauro Trimboli Genova
 Marco Leonardi Mondovi Ceva Garesio	 Luigi Martiniello Erba	 Alessio Pastorino Alassio Albenga	 Ilenia Ravani Roè Volciano	 Raffaele Sinisi Peschiera Borromeo	 Luca Trombin Casale Monferrato
 Antonietta Liccardo Milano	 Giuseppe Martino Sesto Calende	 Riccardo Pennone Alessandria	 Annalisa Ribero Bra	 Roberto Sollo Alessandria	 Salvatore Truglio Dalmine
 Barbara Lion Milano	 Salvatore Meccariello San Pellegrino Terme	 Antonio Pepe Milano	 Stefania Rizza Breno	 Giuseppe Speranza Pozzo d'Adda	 Maria Luisa Truscillo Voghera
 Tamara Locatelli Albino	 Antonio Melia Milano	 Simona Pergola Milano	 Wanda Roccia Villafranca	 Miriam Spinoso Brescia	 Carla Vaccaro Torino
 Francesco Longhitano Milano	 Ilaria Merli Bollate Novate Milanese	 Luca Pezzotti Brescia	 Fabio Romano Busto Arsizio	 Leonardo Spotti Castiglione	 Daniel Vair Avigliana
 Domenico Luciano Torino	 Valentino Milia Torino	 Annunziata Pignataro Torino	 Alessandro Russo Chiari	 Rita Squillace Genova Aeroporto	 Daniela Viscardi Merate
 Raffaella Maffione Asti	 Stefano Moroni Pavia	 Anna Rita Pinto Carmagnola	 Federica Sangaletti Treviglio	 Valeria Suppa Milano	 Dora Volpi Brescia



William Zucchelli
Trescore Balneario

NORD EST




Elisabetta Alongi
Treviso



Gianluca Baratto
Mestre



Giuseppe Bassi
Udine



Samuele Bedendo
Padova



Marina Benini
Venezia



Stefania Bet
Jesolo



Sabrina Bodon
Venezia



Rosanna Bordon
Udine



Monica Boscolo
Padova



Christelle Bronchart
Maserà di Padova



Simone Calligaro
Tolmezzo



Daniela Canderan
Udine



Jacopo Cerrone
Pordenone



Giuseppe Ciancia
Treviso



Chiara Cimarosti
Pordenone



Elena Colella
Venezia



Paolo Corongiu
Thiene e Marostica



Mirko Cremonese
Padova



Giusi Silvia D'Angelo
Codroipo



Mirco De Cao
Monselice



Daniela Duri
Udine



Arianna Fattoretto
Gorizia



Chiara Favaro
Padova



Andrea Fazio
Padova



Tommaso Fazio
Verona



Antonietta Ferroni
Verona



Francesco Galtarossa
Bassano del Grappa



Lyda Gazzetta
Mestre



Paola Giorgi
Vittorio Veneto



Paolo Grando
Pergine Valsugana



Silvia Grimaldi
Padova



Henryson Hernandez
Venezia



Vincenzo Laruffa
Padova



Laura Lazzaretti
San Vito al Tagliamento Spilimbergo



Alberto Leonesi
Trento



Enrico Lugoboni
Venezia



Patrizio Maestri
Udine



Cristina Mancassola
Verona



Cristian Marcato
Venezia



Mariangela Mariani
San Bonifacio e Legnago



Emanuela Marini
Verona



Barbara Maule
Trissino



Ferdinando Mazzotti
Bardolino



Andrea Mazzucato
Padova



Stefano Moratto
Cividale del Friuli e di Gemona del Friuli



Marina Naccari
Chioggia



Vania Ottoboni
Verona



Davide Petti
Portogruaro



Eugenia Piccoli
Verona



Meri Rigato
Treviso



Alessandro Raffaele Saiano
Riva del Garda



Raffaele Sarica
Udine



Stefano Schiavon
Padova



Marialuisa Sgarlato
Treviso



Giuseppe Tagliarino
Asiago Schio



Illari Tibolla
Pieve di Cadore



Daniele Veggiato
Belluno



Giovanni Vitagliano
Conegliano



Ciro Vitiello
Padova



Maureen Zanier
Cervignano del Friuli

CENTRO NORD




Daniela Agabiti
Terni



Sami Alzubadi
Firenze



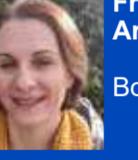
Tommaso Amari
Ancona



Stefania Anichini
Siena



Luigi Arbore
Bologna



Francesca Arceri
Bologna



Miriana Bandinelli
Firenze



Mirella Beccari
Argenta



Adolfo Berettoni
Perugia



Deanna Biagiotti
Bologna



Tiziana Biagiotti
Sesto Fiorentino



Valerio Bizzi
Livorno Porta a Terra



Gabriele Boccaletto
Perugia



Beatrice Bonfato
Ponsacco



Chiara Bortolotti
Bologna



Valentina Bronzo
Perugia



Barbara Ferrantini
Ancona



Alessandra Laukel
Firenze



Luigi Miscia
Firenze



Martina Sadini
Cecina



Stefania Vincenzi
Codigoro



Virginia Brugnolo
Firenze



Antonio Follo
Correggio



Antonio Lionetti
Modena



Maurizio Morana
Bologna



Luca Salvadori
Montevarchi



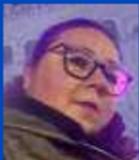
Paola Zangara
Livorno



Corrado Candido
Livorno



Arabella Gavellotti
Viareggio



Maria Concetta Lupi
Città di Castello



Gianluca Pace
San Giovanni in Persiceto



Maria Cristina Scocco
Arezzo
Mecenate



Stefano Canocchi
Sinalunga



Roberta Gentileschi
Perugia



Marco Magini
Grosseto



Ilaria Paladini
Follonica



Costanza Serafini
Pistoia
Pratese



Adriano Chianello
Tavarnelle Val di Pesa



Simona Ghelli
Livorno



Beatrice Magistrato
Narni



Adria Palmucci
Ancona



Micaela Serena
Podenzano



Marta Cippitelli
Macerata



Cristina Giachetti
Lucca
Piaggia



Claudia Mansueto
Pontassieve



Elisa Paoletti
Firenze
Casella



Luisa Sorignani
Perugia



Daniele Corsi
Firenze



Barbara Giardini
Fano



Elisa Marciello
Perugia



Marco Pierotti
Borgo a Mozzano



Daniele Sorrentino
Orbetello



Rosa De Fazio
Bologna
Ponente



Maria Ierardi
Prato
Martini



Marco Jan Martinelli
Camucia



Michele Piffanelli
Ravenna



Gelsomina Sorvillo
Siena
Sclavo



Lori Del Freo
Firenze



Espedito Infante
Mirandola



Federico Mattei
Guastalla



Alessio Profetti
Massa Carrara



Leonardo Summaria
Rovigo



Paolo Del Prete
Firenze



Barbara Innocenti
Borgo San Lorenzo



Davide Mazzoni
Bologna



Sara Rapetti
Porto San Giorgio



Patrizia Talamonti
Falconara Marittima



Stefania Di Leo
Cesenatico



Emanuela Innocenti
Bibbiena



Fiorella Mazzoni
Livorno



Antonio Ribecco
Firenze



Giovanna Tamagnini
Pisa



Emanuel Di Pietro
Foligno



Laura Innocenti
Firenze



Daniele Miconi
Spoleto



Leonardo Roschi
Firenze
Novoli



Letizia Tinghi
Santa Croce sull'Arno



Raffaele Emiliano
Pisa
Ospedaletto



Angela Lanna
Montecatini Terme



Anna Rita Mignani
Forlì



Paola Rossi
Livorno



Daniela Ventura
Firenze



Marco Ambrosetti
Alatri



Giuliano Amoroso
Roma
Fiumicino



Lorena Bonfigli
Roma



Roberta Carelli
Cagliari



Elio Caretta
Roma
Lido di Ostia



Carmela Carlucci
Roma
Ostiense



Alessandro Carta
Cagliari



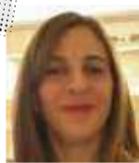
Michele Castoldi
Tortolì



Claudia Cecere
Roma



Vittorio Chessa
Cagliari



Carmen Ciaramella
Campobasso



Elena Fagioli
Alanno



Alessandra Manunta
Alghero



Mirko Ridolfi
Roma



Antonietta Campagna
Catanzaro
Stazione



Alessandro Errico
Casarano



Daniele Collalti
Frosinone



Emanuele Fazi
Fiano
Romano



Edoardo Marciano
Roma
Esquilino



Francesca Scorza
Roma



Antonio Canino
Lauria
Inferiore



Ilaria Esposito
Napoli



Davide Colucci
Roma
Trullo



Daniele Filardi
Roma
Laurentino



Maria Ida Mariani
Lanciano



Valentina Simeoni
Roma
Fiumicino



Fabio Castiglia
Marano
Napoli



Immacolata Esposito
Napoli



Teresa Coppola
Sulmona



Manuela Franchi
Teramo



Luana Mastrangelo
Pescara



Giuseppe Tedde
Nuoro



Mafalda Catalano
Acri



Clementina Falco
Bari



Rita Cordesco
Chieti



Davide Frighi
Formia



Basilio Messore
Pontecorvo



Maurizio Tempesta
Pescara



Eleonora Aurora Cirillo
Bari



Chiara Falocco
Napoli



Angelo Cortonesi
Roma
Cinecittà Est



Marco Gaeta
Roma
Fiumicino



Annalisa Montesano
Roma



Francesca Trogu
Cagliari



Massimo D'Addieco
Mirabella
Eclano



Saverio Ferrarese
Bitonto



Amelia Danieli
Sora



Maria Rita Giuliani
Velletri



Ilaria Morelli
Roma
Fiumicino



Maria Giovanna Ventura
Olbia



Enrico Pietro D'Alessandro
Napoli



Silvia Fina
Napoli



Raffaella D'Este
Pineto



Monica Giuliano
Roma



Valerio Nobile
Roma



Francesco De Finis
Foggia



Giuseppe Foglia
Agropoli



Costantino Dettori
Sassari



Michela Gremigna
Roma



Massimo Notarfonzo
Fondi



Annalisa Abruzzese
Bari



Emilio Della Pia
Nocera
Superiore



Giuseppe Furci
Vibo Valentia
Razza



Mirko Di Nella
Vasto



Chiara Guidi
Roma



Debora Olivieri
Poggio
Mirteto



Raffaele Acampa
Napoli



Simone Demoro
Melito
di Porto Salvo



Stella Gallicchio
Castrovillari



Ilaria Di Vittorio
Pomezia



Domenico Inglese
Roma



Enrico Pinna
Carbonia



Vincenzo Acanfora
Torre
Annunziata



Stefano Di Bitonto
Soccavo



Eugenio Gazzaruso
Cosenza
Veneto



Daniela Dimengo
Roma
Prati



Tiziano Loreti
Roma
Fiumicino



Luigi Pisu
Roma
Fiumicino



Antonia Bagorda
Ostuni



Daniela Di Chiara
Taranto



Onofrio Gentile
Acqua Viva
delle Fonti



Angelita Fabi
L'Aquila
Centi Colella



Daniele Manconi
Cagliari



Francesco Porcedda
Cagliari



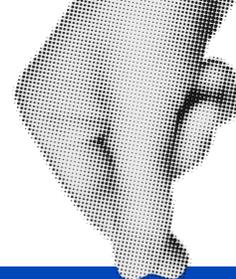
Paolo Calò
Tricase



Carlo D'Ingianna
Roges
di Rende



Giovanni Lembo
Napoli

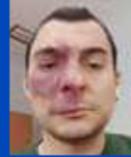


 Maria Giovanna Lucente Reggio Calabria	 Nicola Procopio Soverato
 Luciana Magalotti Viggiano	 Maria Giuseppina Randò Serra San Bruno
 Annunziata Magri Taranto	 Giuseppe Romeo Bari
 Mauro Maiorano Cupertino	 Franco Rotondi Bari
 Andrea Malinconico Cava dei Tirreni	 Mariele Saraceno Reggio Calabria Nord
 Ilaria Marano Napoli	 Laura Sardaro Aversa
 Margherita Martucci Taranto	 Fabio Sartiano Reggio Calabria
 Rosa Anna Mattiello Pomigliano	 Anna Maria Scarano Napoli
 Marianna Mescia Altamura	 Antonio Scarpellino Bari Carrassi
 Ciro Murino Napoli	 Fausto Simeone Benevento
 Fabio Murrone Lecce Lequile	 Pasquale Squeglia Santa Maria Capua Vetere
 Giuseppe Paviglianiti Rizziconi	 Elia Tarantino Napoli
 Alberto Perris Ischia Porto	 Stefano Veraldi Lamezia Terme

SICILIA



 Loredana Vertaglio Napoli	 Serafina Vitiello Avellino De Sanctis
 Ada Allegra Messina Pistunina	 Maria Desirè Amara La Rena Catania
 Giuseppina Amarù Gela	 Francesco Andolina Catania
 Laura Anzalone Palermo Centro	 Sebastian Augello Sciacca
 Daniela Bonanno Palermo	 Stefano Cairone Favara
 Concetta Maria Cali Catania	 Giovanni Canino Palermo

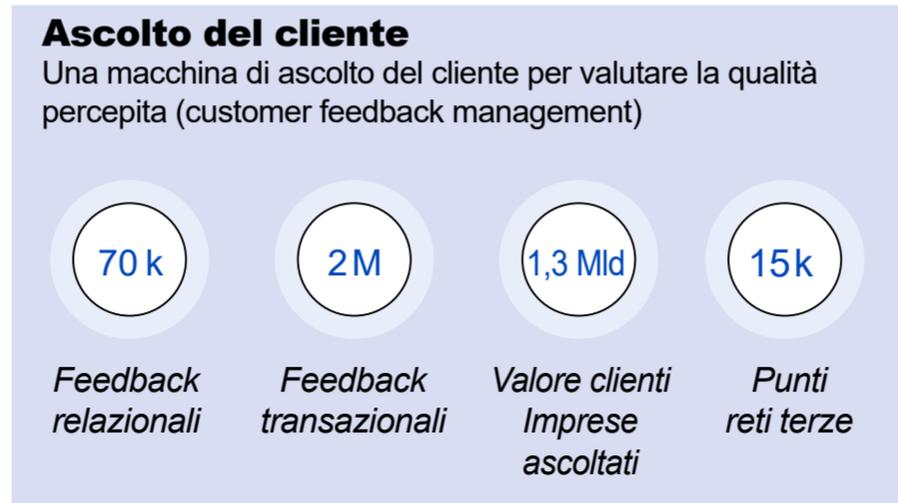
 Angela Raffaella Casella Catania	 Salvatore Giannola Alcamo	 Luigi Parello Agrigento San Benedetto
 Marco Alfio Castorina Paternò	 Giovannella Greco Palermo Ausonia	 Enza Maria Perrone Marsala
 Tanja Cavaleri Canicatti	 Pietra Greco Palermo	 Giovanna Pezzino Palermo
 Antonio Cavallaro Augusta	 Andrea Guarrera Catania	 Maria Privitera Trapani Platamone
 Ivan Chessari Modica	 Rachele Gullotta Messina Olimpia	 Francesco Paolo Provino Palermo
 Giuseppe Crimi Barcellona Pozzo di Gotto	 Vincenzo Iraci Palermo	 Letizia Riccobono Palermo La Malfa
 Giovanni De Luca Termini Imerese	 Orsola La Rosa Mazza Bagheria	 Angelo Russo Acireale
 Francesca Di Maggio Palermo	 Deborah Messina Caltagirone	 Francesca Patrizia Sammartino Monreale
 Laura Corrada Di Mauro Catania	 Luciana Metastasio Catania Rapisardi	 Maria Grazia Schillaci Catania Ferrari
 Floriana Di Pietro Catania	 Lucia Nicotra Giarre	 Rosalba Scuto Catania
 Mario Di Stefano Catania	 Maria Rosaria Nobile Catania	 Marcello Spina Catania
 Graziana Erba Caltanissetta Leone	 Luigi Oliva Enna Baronessa	 Antonino Vazzano Palermo
 Rossella Fazio Taormina	 Liliana Pagano Catania	 Giovanni Vella Palermo

Le analisi vengono realizzate nell'ambito della funzione Digital&Experience di DTO

Social, web e sentiment: così l'Azienda ascolta i clienti

Giuseppe Giovanni Pavone, Responsabile Ascolto Cliente di Poste, spiega: «L'ascolto continuo dei bisogni dei clienti ha contribuito a orientare il Gruppo verso una crescita sostenibile e una soddisfazione sempre maggiore»

Un team di trentacinque specialisti interni, due milioni di feedback raccolti "a caldo" ogni anno attraverso survey continuative sui social e telefoniche, 70mila risposte sollecitate "a freddo" ogni anno attraverso survey periodiche gestite con la collaborazione di istituti di ricerca esterni, visibilità in tempo reale di tutti i feedback clienti, disponibili attraverso 10 aree di reporting dedicate. Sono alcuni dei dati principali dell'attività della struttura Ascolto Cliente del Gruppo Poste Italiane, che opera nell'ambito della funzione Digital&Experience di DTO. Dal 2017, l'Azienda ha intrapreso un percorso strutturato in termini di gestione della Customer Experience, al punto da inserirla fra i pilastri del proprio piano ESG. È un dato di fatto che una Customer Experience superiore assicura maggiore fidelizzazione dei clienti e, come conseguenza, maggiore redditività e ritorno per gli azionisti. Giuseppe Giovanni Pavone, Responsabile Ascolto Cliente Gruppo Poste Italiane, spiega: «La Customer Experience è un pillar strategico della nostra Azienda. Il processo prevede un modello dinamico e innovativo per definire gli obiettivi annuali. Il nostro approccio statistico e previsionale ci ha permesso di indirizzare le Funzioni e le Società del Gruppo verso una crescita sostenibile e una soddisfazione del cliente sempre maggiore». La struttura Ascolto Cliente analizza come è andata l'esperienza con i clienti negli anni precedenti, come sta cambiando il mercato in diversi settori e come stanno andando le cose per i principali competitor. «Ascoltiamo i clienti dei prodotti e servizi del Gruppo, misurando l'esperienza su più di 400 punti di contatto – precisa Pavone – Contribuiscono all'ascolto anche i suggerimenti raccolti dai colleghi in front line, che gestiscono quotidianamente i nostri clienti. Ogni trimestre viene comunicato agli uffici postali lo stato delle azioni innescate dai loro



suggerimenti spontanei». Inoltre, nell'ambito di una rete postale sempre più focalizzata sul servizio pacchi, a partire da poco più di un anno è stato avviato l'ascolto dell'invio e consegna presso la rete partner dei Tabaccai convenzionati col circuito Punto Poste. Il risultato è che Poste nel 2024 è cresciuta di 11 punti nel valore della Customer Experience rispetto al dato registrato nel 2017.

La misurazione

Le metriche utilizzate per misurare la Customer Experience, si basano su standard internazionali e misurano la "raccomandabilità" dei nostri prodotti/servizi (Net Promoter Score) o la "facilità" di utilizzo (Customer Effort Score) dei nostri canali. Le misure vengono eseguite sia immediatamente dopo l'interazione (misure "a caldo" – transazionali) oppure a distanza di qualche mese (misure "a freddo" – relazionali). Attraverso l'analisi dei feedback vengono individuate le aree prioritarie di miglioramento della customer experience su cui concentrare l'azione.

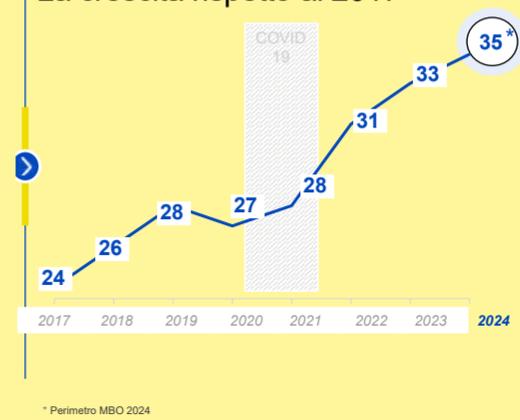
Quest'attività coinvolge anche un gruppo inter-funzionale che mobilita circa 400 colleghi attraverso la "Task Force Qualità" attiva dal 2022. Da quest'anno è stata introdotta la "Generative AI" a supporto delle attività di qualificazione di grandi volumi di dati facilitando il lavoro degli analisti.

Il tasso di successo

L'obiettivo è dare un ritorno efficace al cliente (close the loop) per migliorarne la soddisfazione. La soluzione può avere impatto sulla generalità dei clienti (in questo caso si parla di "outer close the loop") oppure puntuale su singoli clienti ("inner close the loop"). Un esempio per il target retail di inner close the loop è l'attività sulla consegna: nel corso del 2024 sono state raccolte 1.232.497 survey e gestiti circa 45.000 inner close the loop sul territorio coinvolgendo circa 700 strutture operative. Per la clientela Imprese nel 2023 è stato "industrializzato" il processo d'inner close the loop. I follow up restituiti dagli account ai clienti ha incrementato significativamente la

Customer Experience

La crescita rispetto al 2017



Customer Experience del segmento imprese. Per quanto concerne le reti terze, i feedback raccolti hanno consentito a Poste di avviare azioni di miglioramento del servizio erogato.

Qualità percepita e qualità erogata

Dal 2022, inoltre, la struttura Ascolto Cliente ha avviato l'adozione di una piattaforma di process mining che permette la digitalizzazione e l'analisi dei processi agiti per contribuire al miglioramento delle esperienze vissute dai nostri clienti. «Nel 2025 – conclude Pavone – il programma d'adozione prevede l'applicazione alla catena logistica nell'ambito del progetto Control Tower SDA e lo sviluppo di analisi connesse tra dati di qualità erogata e di qualità percepita. La connessione tra la qualità percepita, "Voce del Cliente", e la qualità erogata, "Voce dei processi", resa possibile dalla connessione delle diverse piattaforme ci consentirà di puntare al monitoraggio continuo della soddisfazione per singolo cliente innescando azioni "mirate" per la valorizzazione dell'esperienza».

LA VOCE DEI CONSUMATORI

«L'attenzione al territorio e l'inclusione digitale sono i punti di forza di Poste»

I consumatori promuovono la qualità di Poste Italiane riconoscendone il ruolo chiave nella digitalizzazione e nella relazione con le fasce più vulnerabili della popolazione. «In base alle segnalazioni ricevute dai consumatori che si rivolgono alle sedi operative dell'Adoc, presenti su tutto il territorio nazionale, la nostra Associazione rileva che la qualità dei prodotti e servizi offerti da Poste Italiane è percepita in modo generalmente positivo. Questa percezione favorevole è particolarmente diffusa tra i cittadini più anziani e tra coloro che risiedono nei piccoli comuni», spiega Anna Rea, presidente di Adoc. Secondo Gabriele Melluso, presidente di Assoutenti, «Poste Italiane gode di un'ampia riconoscibilità e fiducia tra i consumatori, grazie alla sua presenza capillare sul territorio e alla storica affidabilità dei suoi servizi» e «i passi avanti nell'innovazione digitale e nell'ampliamento dell'offerta, come i servizi



Anna Rea



Carlo De Masi



Gabriele Melluso

bancari e assicurativi, hanno certamente contribuito a migliorare l'immagine di Poste presso i consumatori». Il presidente di Adiconsum Carlo De Masi indica come punto di forza le tante segnalazioni positive che riguardano i prodotti del settore assicurativo e di

BancoPosta. Una menzione speciale merita il progetto Polis «che evidenzia – sottolinea Melluso – la capacità di Poste di mettere a disposizione la propria rete capillare per rispondere a bisogni concreti della popolazione. L'aspetto più rilevante è la possibilità di ripensare il ruolo di Poste non solo come fornitore di servizi, ma come facilitatore di un rapporto più diretto tra cittadini e istituzioni», aggiunge il presidente di Assoutenti. Per De Masi, «il vero punto di forza del progetto è che permette anche alle persone più fragili di potersi recare in un luogo a loro più familiare per ottenere quei documenti che prima erano assegnati esclusivamente a Comuni e Commissariati». Anche l'Adoc, afferma Anna Rea, «valuta il Progetto Polis come un passo significativo per semplificare la vita dei cittadini e allo stesso tempo per garantire pari opportunità di accesso ai servizi digitali tra le aree urbane e i piccoli centri».

I colleghi di Mercato Privati e di PCL raccontano un universo di risparmiatori e piccoli comuni

Cuneo, la passione per il lavoro sulla pelle E il patrimonio supera i 3,5 miliardi

Emanuela Mandaglio, Responsabile Risorse Umane della Filiale, ha voluto rendere "incancellabile" il senso di appartenenza con un tatuaggio: «Qui portalettere e uffici monopoperatore sono fondamentali per la popolazione». Ecco i numeri della filiale piemontese

A Cuneo il lavoro in Poste è passione, come testimonia **Emanuela Mandaglio** che mostra al forum con Postenews il suo piccolo tatuaggio, a forma di busta da lettere. Emanuela è orgogliosa dei suoi trascorsi da portalettere e del percorso che l'ha portata oggi a ricoprire il ruolo di Responsabile Risorse Umane in una Filiale con 346 dipendenti, in maggioranza donne. In Poste dal 2002, vent'anni di recapito partendo da portalettere fino al ruolo di responsabile RUO della Ram 2, e poi il passaggio a Mercato Privati: «Ho deciso di fare questo tatuaggio perché ho avuto sempre un legame con l'idea romantica del portalettere, provenendo da una famiglia di postali. Ho voluto rendere "per sempre" il senso di appartenenza all'azienda. Poste è la mia vita», afferma Emanuela, presentandoci le peculiarità di un territorio con tante realtà piccole che raccontano di tradizioni contadine e che Poste serve con una costellazione di 148 uffici. Nella gran parte (circa 90) sono uffici monopoperatore, che vivono la relazione con il cliente in modo diretto, per non dire emotivo. «In questo luogo, i colleghi degli uffici monopoperatore – spiega ancora Emanuela – sono un punto di riferimento, proprio come i portalettere». Si tratta di posti spesso difficili da raggiungere per il recapito e da "coprire" in termini di Risorse Umane, come nel caso di Sampeyre e Ponte Chianale, al confine con la Francia, e – verso l'interno – di Ceresole d'Alba.

Un territorio ampio

La Filiale del centro cittadino è una delle due della provincia più estesa del Piemonte: l'altra si trova ad Alba. A Cuneo, **Concetta Agrò** è appena stata nominata Direttrice, dopo esserlo stata ad Alessandria. Il patrimonio che gestisce è pari a oltre 3,6 miliardi di euro, di cui quasi 3 fra risparmio e investimenti. I clienti sono circa 170mila, come spiega la Direttrice: «Si tratta in prevalenza di una popolazione agricola, dobbiamo fare in modo che i nostri clienti rimangano incuriositi dai nostri prodotti, rispetto alla concorrenza delle cooperative agricole». Nel 2024 gli uffici Polis sono saliti a 45, ci sono state una trentina di assunzioni, con i consulenti mobili passati da 9 a 16 e la Filiale – 31esima nel ranking nazionale – ha ottenuto un premio per le performance della Gestione Operativa, di cui è diventato meno di un anno fa responsabile l'esperto **Maurizio Porasso**. Da settembre, a capo del team commerciale di Filiale c'è invece Clelia Settembre, assunta nel 2011 e arrivata da Salerno per avvicinarsi al marito dopo aver intrapreso il percorso del Blooming Program. «La clientela di Cuneo è molto fidelizzata. Abbiamo un territorio che si sviluppa sull'agricoltura ma tra i nostri



Emanuela Mandaglio, Responsabile Ruo di Filiale

clienti abbiamo anche molti medici, avvocati e notai. Nella lista di imprese e pubbliche amministrazioni clienti della Filiale figurano – come spiega **Andrea Turigliatto** di MIPA – grandi nomi come Ferrero, Acqua Sant'Anna, Alstom Ferroviaria, Slow Food, oltre naturalmente al Comune e alla Provincia.

La galassia degli uffici postali

Nello stesso edificio della filiale si trova l'ufficio postale di Cuneo Centro, diretto da **Pierluigi Malfatto**, arrivato dopo diverse esperienze in uffici monopoperatore e ora qui a dirigere 16 sportellisti e 5 consulenti che gestiscono un patrimonio di 965 milioni: «Mi piace formare i giovani ma anche imparare da loro», afferma. Superiore ai 100 milioni è il patrimonio dell'ufficio postale di Mondovì, diretto da **Claudio Magnano**, assunto 40 anni fa come tecnico Telex e dal 2010 applicato agli uffici di filiale. **Cristina Delpui** si occupa invece degli uffici monopoperatore di Stroppa e Macra, nella Valle Maira, una realtà che ha subito un notevole spopolamento ma che non ha perso la presenza di Poste Italiane. «Macra è un comune di 41 abitanti, tutti anziani, che puntano soprattutto sui buoni postali», racconta. Di Piozzo (meno di 1.000 abitanti) e Clavesana (800) si occupa da due anni **Cristina De Castelli**: «La fiducia che ho dato ai clienti mi torna indietro ogni giorno, ricevo molto dal punto di vista umano». Si è guadagnata in poco tempo il sostegno dei clienti anche la giovane consulente **Chiara Roasio**, figlia di portalettere, che ha seguito il consiglio di sua madre quando ha visto profilarsi la possibilità di una selezione in Poste.

L'impegno dei portalettere

Nelle ultime quattro settimane del 2024, il periodo di picco, il Centro logistico e il Cen-

Il forum con Postenews del 14 febbraio



Un momento del Forum con Postenews

tro di recapito di Cuneo hanno consegnato circa 10mila pacchi al giorno fra la città, i territori montani e collinari della provincia. Per la Ram 2 ci sono al Forum di Postenews la nuova responsabile **Cristiana Zucchellini**, la Responsabile Qualità **Raffaella Maffione** e il Responsabile Risorse Umane **Daniele Torello**. Spiegano che le criticità sono rappresentate dalle distanze sul territorio: una sfida che la Ram dimostra di saper affron-



Il viaggio di Postenews sul territorio: ecco dove siamo già stati

<p>Valle d'Aosta Aosta Saint-Vincent</p> <p>Piemonte Torino Alessandria Vercelli Novara Alba Cuneo</p> <p>Lombardia Varese Brescia Pianengo Sondrio Menaggio Pavia</p>	<p>Liguria Genova Savona Imperia</p> <p>Trentino Alto Adige Bolzano Trento Silandro Rovereto Bressanone</p> <p>Veneto Padova Verona Vicenza Chioggia Taglio di Po Cittadella Cerea</p>	<p>Mogliano Veneto Rovigo Legnago</p> <p>Friuli Venezia Giulia Trieste Udine Pordenone</p> <p>Emilia-Romagna Bologna Modena Sant'Agata sul Santerno</p> <p>Toscana Firenze Arezzo Lucca Pisa</p>	<p>Grosseto Prato</p> <p>Umbria Perugia Todi Assisi Bastia Umbra</p> <p>Marche Ancona Fermo Porto San Giorgio Pesaro</p> <p>Lazio Rieti Monterotondo Viterbo Gaeta</p>	<p>Latina Tecchiena Terracina Campagnano di Roma</p> <p>Abruzzo Pescara Chieti Lanciano</p> <p>Molise Isernia</p> <p>Sardegna Cagliari Quartu Sant'Elena Sassari Sestu Nuoro Marrubiu</p>	<p>Campania Salerno Caserta Battipaglia Cava de' Tirreni Procida Capri Piedimonte Matese Apice Sant'Angelo dei Lombardi</p> <p>Puglia Bari Foggia Martina Franca</p> <p>Basilicata Potenza Trecchina</p>	<p>Calabria Reggio Calabria Tropea Maratea Crotona</p> <p>Sicilia Palermo Catania Caltagirone Agrigento Lentini Marsala Ortigia Caltanissetta Enna Aragona Mussomeli</p>
---	---	---	---	--	---	--

tare posizionandosi sempre fra le prime tre del cruscotto business a livello nazionale e raggiungendo un Net Promoter Score medio pari al 67%, ben oltre il target di Poste del 51%. A Cuneo sono impiegate 167 risorse, molte delle quali provenienti dal Sud. Il CL De Gasperi lavora ininterrottamente dall'1.30 di notte alle 21.30, con solo quattro ore di stop, come spiega il responsabile **Alfonso Di Conza**, affiancato dal Responsabile Produzione **Angelo Barbera**. Una squadra affiatata lavora anche al Centro di recapito di Mondovì, di cui è responsabile **Giuseppe Toscano**, che ha indossato la fascia di capitano della Nazionale di Poste: «Al centro di Coverciano dormivo nella camera di Jorginho e Chiellini, è stata un'esperienza che mi ha portato a confrontarmi con colleghi sul territorio, un motivo di crescita professionale e personale». Anche **Ruben Bertero**, caposquadra a Bra, porta sul lavoro lo spirito di gruppo della sua esperienza di volontario di una associazione sportiva di basket inclusivo. «Sullo sport come sul lavoro serve l'impegno di tutti, senza la squadra i risultati non arrivano». **Cinzia Garnerone**, Monitoraggio Qualità di Fossano e Dronero, ricorda invece di quando da portalettere utilizzava la lingua occitana per parlare con i clienti nelle valli dove ancora viene utilizzata: «Un grande anello di collegamento con le persone», sottolinea. Come lei, i portalettere attuali, **Andrea Mondino**, **Margherita Vincenti**, **Ornella Martini** e **Paolo Caronna**, sanno cosa significhi per i cittadini dei piccoli comuni di montagna aspettare l'arrivo del postino. Di esperienza ne ha tanta **Antonella Pirastru**, che andrà in pensione a fine anno: «Ogni settimana consegno il Corriere di Saluzzo a una signora di 102 anni, lei ci tiene che entri in casa per un breve saluto. Lo faccio volentieri perché so quanto sia importante per lei questo piccolo gesto».



Il team del Centro Logistico di Cuneo: al centro il Responsabile Alfonso Di Conza

In un paese di 60 abitanti 35 sono clienti di Poste Italiane



Pietro Antonio Michienzi



Fabrizio Collura

«Essere presenti tutti i giorni sul territorio è quello che ci aiuta a far diventare il nostro cliente centrale e ad andare incontro alle sue esigenze. In questo Poste ci aiuta perché, al contrario di tanti istituti bancari che hanno chiuso gli sportelli, abbiamo tanti uffici postali in zone di confine dove diventiamo particolarmente importanti». **Pietro Antonio Michienzi**, calabrese trapiantato nella provincia Granda e stabilizzato nel 2019, è da circa un anno specialista consulente mobile in una zona con 12 uffici postali con un patrimonio superiore ai 200 milioni di euro. «Abbiamo diversi competitor che cercano di "aggredire" il mercato ma siamo molto preparati e offriamo prodotti diversificati. Molti clienti sono proattivi, ma abbiamo degli obiettivi che non sarebbe possibile centrare senza gli strumenti che l'Azienda ci mette a disposizione, come per esempio il cruscotto del consulente e la valigetta del consulente. Dei piccolissimi comuni della sterminata provincia di Cuneo si occupa anche **Fabrizio Collura**, entrato in PCL nel novembre 2021 e da pochi mesi consulente mobile sui 16 uffici postali della sua zona di competenza, tra cui quello di Bersezio, una frazione in cui 35 dei 60 abitanti sono clienti di Poste Italiane: «Lavoro a stretto contatto con tutti i direttori del territorio – spiega – ci sono clienti fidelizzati da una vita o familiari che si sono appena affacciati al mondo dei prodotti postali». Complessivamente, gestisce un patrimonio di 215 milioni, di cui 175 investiti: «Si diventa parte integrante della famiglia, abbiamo clienti di 93 anni ma anche minorenni e giovani che si affacciano al mondo del lavoro. C'è anche chi mi ha chiamato subito dopo la morte di un proprio caro per capire come muoversi con la successione e questo fa capire, e apprezzare, le tante sfaccettature del nostro lavoro».

«A Busca 10mila persone e 153 milioni di patrimonio»



Cristina Lasta

Cristina Lasta è da sette anni Direttrice dell'ufficio postale Hub di Busca, una cittadina di circa 10mila abitanti a metà strada tra Cuneo e Saluzzo. Si definisce una Dup "marcatamente commerciale", per via dei suoi trascorsi all'interno dell'azienda: «Abbiamo un patrimonio di 153 milioni di euro in una realtà relativamente piccola. Personalmente, nonostante tutte le cose da fare come direttore, cerco di gestire ogni mezz'ora un appuntamento con clienti di ogni fascia di età e di ogni estrazione: dal coltivatore diretto al dipendente o l'impiegato in fabbrica fino ai professionisti. Non manca ovviamente chi proviene da una famiglia di postali, le persone ormai mi conoscono bene e per loro sono diventata un punto di riferimento».



REPORTAGE

Nel cuore della Valtellina alla scoperta di una realtà che smista 320.000 pacchi l'anno

La regola del Centro logistico di Sondrio

«Da soli non si arriva da nessuna parte»

Ivana Maxenti guida una struttura prevalentemente a trazione femminile: «Abbiamo raggiunto un buon livello di affiatamento e i risultati lo testimoniano». La quota "azzurra" è il caposquadra Giuseppe Muci, arrivato da Lecce 35 anni fa: «Non cambierei mai questo team»



Il team del Centro logistico di Sondrio

Organizzazione, puntualità e soprattutto lavoro di squadra. Sono queste le coordinate che si seguono quotidianamente al Centro logistico di Sondrio. Una realtà dinamica che si distingue per efficienza e abilità nella gestione capillare e attenta di grandi volumi seguendo da sempre alla lettera una parola d'ordine: lavorare bene insieme. Il Centro vanta una coordinazione prettamente al femminile che ha saputo dare un tocco in più alla cura e all'energia impiegata in mansioni flessibili, capaci di adattarsi alle diverse esigenze. «È indispensabile essere in grado di affrontare ogni emergenza e sapersi muovere fra più compiti - sostiene **Ivana Maxenti**, al nostro incontro responsabile del Centro logistico di Sondrio che non si ferma un attimo presa com'è a non perdere d'occhio il lavoro dei suoi - Da soli non si arriva da nessuna parte: sono

coadiuvata da due caposquadra, da una specialista produzione, una specialista qualità. Siamo tutte donne tranne il caposquadra lavorazione interna e insieme abbiamo raggiunto un bell'affiatamento così come con chi lavora sul territorio, i portalettere».

I numeri del centro valtellinese

Portalettere che in totale sono 43, mentre sono cinque gli autisti, 19 gli addetti alla produzione e quattro addetti all'accettazione grandi clienti. Qui si lavorano circa 320.000 pacchi annui per l'intera provincia, «anzi quest'anno sono anche aumentati: solamente a Sondrio dal 2022 al 2024 sono cresciuti di 50.000 pezzi», a questi si sommano 198.000 raccomandate più la posta indescritta. Fra i mezzi in dotazione il 20% è rappresentato da auto green. Di cose ne sono cambiate da quan-

do Ivana ha preso servizio. «Sono responsabile dal 2021, prima lo ero a Morbegno e a Tirano, ma all'inizio ero portalettere anche a Livigno, tutti ruoli che mi sono piaciuti - spiega Ivana che arriva sul posto di lavoro alle 4.30 del mattino, ma è capitato di anticipare il turno anche alle 2 - Negli anni abbiamo assistito a importanti evoluzioni, dal lavoro interamente manuale al digitale, alla tracciatura completa. Più di recente l'introduzione dei servizi di punto ritiro oppure i locker per il ritiro degli acquisti e la gestione delle consegne dei pacchi».

A trazione femminile

Un servizio che funziona bene «per il lavoro di squadra, indispensabile a tutti i livelli». E che la ricetta del Centro di Sondrio sia quella giusta lo dimostra anche il riconoscimento di migliore sito di distribuzione nell'area Nord Ovest per la gestione dei pacchi durante il picco di Natale ricevuto nel 2022. I due bracci destri di Ivana sono **Nada Metta** ed **Elvira Bossi**, entrambe caposquadra. «Sono a Sondrio dal 1998, prima sono stata in vari uffici postali - racconta Nada - Un bel percorso fino ad arrivare a un ruolo che mi gratifica, dove bisogna cercare di andare d'accordo con tutti soprattutto quando flussi di lavoro sono maggiori». Dal 2007 a Sondrio Elvira si sposta ogni giorno dalla vicina Castione di prima mattina: «Anch'io sono stata portalettere, dal 2007 con l'accentramento sono qui. È cambiato il mio modo di lavorare che oggi è più organizzativo e di ascolto verso i colleghi, anche quelli nuovi che vanno formati e indirizzati magari verso zone che hai conosciuto negli anni precedenti». A bordo del suo Doblò arriva in sede dal giro appena con-

cluso **Paola Romeri** che si occupa della linea business, «in questo periodo sono in Valmalenco, ma se manca qualcuno mi sposto anche nelle zone limitrofe. Faccio questo lavoro da 22 anni e non mi stanco mai. Continuo ad amare il contatto con la gente e la possibilità di muovermi ogni giorno senza essere chiusa in un ufficio». **Daniela Carassali** è specialista di produzione: «Attacco alle 6 con il sopralluogo del centro e quindi valuto le priorità delle lavorazioni, poi mi dedico all'ordinario giornaliero. È un ruolo dinamico, ogni giorno cambia e questo lo apprezzo molto, mi tiene sempre attiva».

Velocità e precisione

La quota azzurra del team si chiama **Giuseppe Muci**, caposquadra della produzione da sette anni. Come le colleghe è cresciuto in azienda. «Dalla provincia di Lecce 35 anni fa sono venuto in Valtellina, ero geometra, per qualche anno sono stato infermiere e contemporaneamente avevo fatto domanda in Posta: mi hanno preso e offerto la possibilità di stare in zona vicino alla mia famiglia. È stato un cambiamento che mi ha ripagato professionalmente e umanamente. Ho iniziato come portalettere, poi la produzione, quindi responsabile del centro di distribuzione di Tirano». Al Centro logistico attacca alle 4.30, disinserisce l'allarme, quindi riceve i furgoni e i prodotti. Poi con velocità, precisione e coordinazione si lavora: «Non possiamo permetterci ritardi che avrebbero un effetto domino. Il segreto per raggiungere i risultati sono colleghe molto attive e preparate, in questa squadra al femminile mi trovo benissimo, non la cambierei per niente al mondo». (Sabrina Ghelfi)

La parola alle istituzioni

Polis "speranza" per il Piemonte

Si è svolto a Torino l'evento UNCEM del nord Italia, dal titolo "Speranza Montagna. Perché costruire ancora futuro. Territori in dialogo", occasione importante per discutere sulle opportunità delle terre alte del nostro Paese. L'incontro è stato l'occasione per ribadire la vicinanza di Poste Italiane ai territori, che con il progetto Polis porta ogni giorno servizi della pubblica amministrazione a tutti i cittadini.



PROBLEMI E SOLUZIONI

Il ruolo chiave degli Addetti Produzione nell'avvio dell'arretramento

Il progetto pilota decolla da Pavia grazie all'esperienza dei senior

Stefano Pinton, Direttore del Centro Logistico, racconta l'apporto dei colleghi esterni:

«La loro conoscenza delle zone è stata fondamentale per far partire i nuovi processi»



Il team allargato del Centro Logistico di Pavia Brambilla, tra i primi in Lombardia ad avviare il progetto di arretramento

In Lombardia il CL Recapito di Pavia Brambilla è tra i primi centri logistici ad essere partito con il progetto arretramento ora avviato in tutta Italia. Il Direttore **Stefano Pinton** racconta quanto in questi momenti di cambiamento organizzativo delle consegne sia stata fondamentale la conoscenza del territorio e la disponibilità della squadra dei senior arrivati a dar manforte da tutti i centri di distribuzione interessati dall'arretramento. «Per noi è stata una piccola rivoluzione – esordisce Stefano – immaginate un centro abituato ad avere un assetto completamente diverso. Noi eravamo un transit point che svolgeva la sola operazione di trabalzo del prodotto destinato ai centri di nostra competenza senza effettuare nessun tipo di lavorazione. Ora tutto è cambiato, siamo noi a provvedere alla presa in carico di tutto il prodotto in ingresso per i Centri di Distribuzione di Voghera, Vigevano, Stradella, Sizzano, Sannazzaro e Belgioioso preparandolo alla messa in gita dei rispettivi portalettere. Quando viene scelto il tuo centro come pilota le incognite possono essere diverse». Fondamentale il lavoro dei tre specialisti di produzione, tra cui **Vincenzo Giacalone**: «Tra le nuove aree, dette isole, da sistemare, la nuova segnaletica, nuove piattaforme tecnologiche e di fatto l'avvio da zero della lavorazione arretrata per tutti i CD di provincia, l'impatto sulla squadra e sulle performance di qualità, la sfida sembrava ardua».

Fare la differenza

Vincenzo ha maturato un'esperienza di sei anni come specialista ed è stato testimone attivo di tutti i cambiamenti del centro

ma questa volta «sapevamo che la nostra conoscenza del centro e tutta l'esperienza dei miei addetti di produzione non sarebbero bastate. La differenza l'ha fatta l'allargamento della squadra: abbiamo integrato i colleghi senior dei CD per i quali avremmo per la prima volta lavorato tutti gli oggetti a firma più la posta ordinaria dei centri arretrati. Quegli uomini e quelle donne, la loro disponibilità nei turni notturni, sono stati fondamentali, tecnologia e nuovi processi senza la giusta conoscenza delle zone da servire non avrebbero da soli dato gli stessi risultati». **Daniela Mazza**, presente durante la fase di avviamento del Centro Logistico, ricorda bene quei momenti: «Provengo dal CD di Voghera, uno dei più grandi della provincia dove come agente interno lavoravo davvero tutto fino agli avvisi di Equitalia». «La disponibilità e il supporto costante della squadra dei senior di cui Daniela è un riferimento assoluto – spiega Stefano – hanno fatto la reale differenza per far sì che il centro assimilasse in fretta processi, segreti delle lavorazioni e conoscenza delle zone. Fortunatamente, si è innestato al momento giusto l'altro tassello fondamentale: venti giovanissimi addetti di produzione sono stati assegnati al centro e a quel punto quella sfida non sembrava più così insormontabile».

La carica dei giovanissimi

«Sono entrato in Poste a luglio 2024», racconta **Ivan Tolentino**, 25 anni alla sua prima esperienza come gli altri ma desideroso di apprendere e un giorno raccogliere il testimone da Daniela. «Imparo in fretta e cerco di risolvere qualsiasi problema mi si presenti, ma l'esperienza degli addetti senior ci ha fatto da corso accelerato sul campo. In pochissimo tempo. Aggiunge Stefano, la qualità dell'esperienza e «la nuova linfa di energia dei nuovi arrivati ci hanno fatto vincere la sfida». Prendendo per esempio il mondo pacchi, il CL di Pavia Brambilla da un centro di transito ha lavorato «da zero a 500mila pacchi nel suo primo anno, il 2024, da centro logistico – questi i dati presentati da **Alessandro Calandra**, responsabile monitoraggio qualità del centro – 150mila nei tre mesi di picco tra ottobre e dicembre, e senza mai incorrere in giacenze». «La differenza la si nota soprattutto nelle giornate no – conclude il direttore – come la scorsa settimana quando i mezzi da Peschiera Borromeo attesi per le 2 del mattino sono arrivati con due ore e mezza di ritardo per problemi di viabilità. I nostri addetti sono andati velocemente a dare manforte alle isole in difficoltà azzerando il gap negativo delle lavorazioni».

BACHECA

Nuovi incarichi nella Macro Area Territoriale dell'ultimo trimestre

Francesca Paglia	Resp. Stampa Locale Nord Ovest - COM/MRTGP/Stampa Naz. e Locale
Michele Sgobba	Resp. Gestione Operativa Nord Ovest - PCL/GO/Macro Area Logistica
Cristiana Zucchellini	Resp. RAM 2 Nord Ovest - PCL/GO/Macro Area Logistica
Alessandro Magno	Resp. RAM 2 Lombardia - PCL/GO/Macro Area Logistica
Rocco Catalano	Resp. RAM 5 Lombardia - PCL/GO/Macro Area Logistica
Luca Zuccaro	Resp. Centro di Smist. Peschiera Borromeo - PCL/GO/Macro Area Logistica
Lucia Guidi	Resp. Centro di Smist. Torino - PCL/GO/Macro Area Logistica
Rosario Calderaro	Resp. Commerciale Lombardia - Macro Area MP
Luigi Barile	Resp. Commerciale Piemonte Sud e Liguria - Macro Area MP
Massimo Sismondini	Resp. Filiale Pinerolo - Macro Area MP
Silvia Mazzoleni	Resp. Filiale Torino 1 Città - Macro Area MP
Antonio Inverno	Resp. Filiale Torino 2 Nord - Macro Area MP
Emanuele Greto	Resp. Filiale Alba - Macro Area MP
Gian Luigi Piccolo	Resp. Filiale Alessandria 1 - Macro Area MP
Pietro Sganzerla	Resp. Filiale Alessandria 2 - Macro Area MP
Concettina Restuccia	Resp. Filiale Biella - Macro Area MP
Concetta Agrò	Resp. Filiale Cuneo - Macro Area MP
Alessandra Samelli	Resp. Filiale Vercelli - Macro Area MP
Silvia Bravetti	Resp. Filiale Vercelli - Macro Area MP
Antonio Ruvo	Resp. Filiale Genova 1 Levante - Macro Area MP
Francesco Napoli	Resp. Filiale Genova 2 Ponente - Macro Area MP
Vincenzo Diodovich	Resp. Filiale Imperia - Macro Area MP
Mario Gilelmi	Resp. Filiale Milano 3 Sud - Macro Area MP
Luca Rizzo	Resp. Filiale Milano 5 Est - Macro Area MP
Daniele Dolcezza	Resp. Filiale Brescia 1 - Macro Area MP
Agata Calcagno	Resp. Filiale Lecco - Macro Area MP
Enrico Carini	Resp. Filiale Mantova - Macro Area MP
Rodolfo Simone Delaini	Resp. Filiale Sondrio - Macro Area MP
Giuseppe Sacco	Resp. Filiale Varese - Macro Area MP
Andrea Giordani	Resp. Comm. Privati Filiale Brescia 1 - Macro Area MP
Alberto Ferraro	Resp. Comm. Privati Filiale Brescia 2 - Macro Area MP
Silvio Bocchino	Resp. Comm. Privati Filiale Genova 1 - Macro Area MP
Giusy Caranfa	Resp. Comm. Privati Filiale Milano 3S - Macro Area MP
Paolo Andretta	Resp. Gestione PCL, DTO e Corporate - Macro Area Risorse Umane
Pamela Passarelli	Resp. Risorse Umane Filiale Bergamo 1 - Macro Area Risorse Umane
Eleonora Zagolin	Resp. Risorse Umane Filiale Como - Macro Area Risorse Umane
Claudio Mendola	Resp. Risorse Umane Filiale Lodi - Macro Area Risorse Umane
Emma Casazza	Resp. Risorse Umane Filiale Imperia - Macro Area Risorse Umane
Anna Tarantino	Resp. Risorse Umane Filiale Milano 2N - Macro Area Risorse Umane
Sara Oldani	Resp. Risorse Umane Filiale Vercelli - Macro Area Risorse Umane

NEOASSUNTI

«Trovo stimolante il contatto con i clienti»

Valentina Chirico ha appena festeggiato il suo primo anno come OSP all'UP Torino 35: «Il lavoro in Poste per me ha rappresentato un'assoluta novità. Mi sono rimessa in gioco e devo dire di essere pienamente soddisfatta della scelta. A piccoli passi, sto andando avanti nell'acquisizione di nuove nozioni e di nuovi strumenti. Il contatto col cliente è un momento dinamico e stimolante».



«Ricevuto il supporto che mi serviva»

«Il mio primo anno in azienda è stato ricco di emozioni. Con l'aiuto dei direttori che si sono avvicinati nel corso di questi mesi, ho avuto la possibilità di migliorarmi, ricevendo da loro un supporto molto importante», racconta **Stefania Chirillo**, OSP dell'UP di Borgomanero, in provincia di Novara. «Grazie a una formazione eccellente, ora posso dire di sentirmi perfettamente a mio agio».



Camera con vista



Federico Rombolà (PCL Torino) in vacanza a Cernobbio grazie all'iniziativa "Camera con vista", che mette a disposizione un soggiorno settimanale gratuito per i dipendenti di Poste e le loro famiglie.

IL NOSTRO INCONTRO CON I COLLEGHI

L'impegno di diverse generazioni dall'Adriatico al vasto entroterra

La Filiale in una chiesa del 1200 a Pesaro Poste dentro la storia

Le incredibili vicissitudini della sede di Piazza del Popolo fanno da cornice a un lavoro quotidiano che coinvolge 50 comuni, 92 uffici postali e un patrimonio pari a quasi 3,5 miliardi di euro



Non capita tutti i giorni di entrare in una chiesa e di trovare al suo interno una Filiale di Poste Italiane. Succede a Pesaro, dove, percorrendo il corso centrale, poco prima di arrivare al cuore della città marchigiana, Piazza del Popolo, si rimane colpiti dalla facciata romanica con portale gotico della duecentesca chiesa di San Domenico, trasformata agli inizi del Novecento nella sede centrale delle Poste. Tra l'ingresso laterale di Via Branca e la facciata che condivide Piazza del Popolo con il Municipio, il Palazzo Ducale, che ospita la Prefettura, e il Palazzo della Paggeria, corrono 700 anni di dominazioni, nobiltà, ordini mendicanti e opere architettoniche. Dell'antico campanile, costruito per guidare i viandanti verso il centro di Pesaro, e abbattuto nel 1669 per ragioni di stabilità, restano numerose testimonianze nelle opere di pittori, tra cui il fiammingo Joris Hoefnagel, e incisori. Nel 1866 la chiesa fu definitivamente sconsacrata e adibita a Distretto militare, fino a quando nel 1907 il Comune di Pesaro non decise la totale ristrutturazione del complesso, destinandolo alle Poste. A raccontare le radicali trasformazioni conosciute dal palazzo – e il suo inestimabile valore – è **Antonio Colonnini**, assunto nel 1985 come perito elettronico al Circolo Costruzioni telegrafiche e telefoniche e oggi nell'Area Immobiliare. «Ho iniziato il mio lavoro all'officina telegrafica, dove si riparavano le telescriventi Olivetti. Dopo essere stato sistemista, sono entrato nell'area Immobiliare per le manutenzioni dei 102 siti della provincia di Pesaro», racconta Colonnini accogliendoci in quella che un tempo era la sala telegrafica del Palazzo delle Poste di Pesaro, ancora fresco dell'ultima ristrutturazione del 2018.

Il ricambio generazionale

A fare gli onori di casa, nella sede che ospita il forum di Postenews con il Direttore del giornale **Giuseppe Caporale**, è **Giorgio Di Giorgio**, da tre anni Direttore della Filiale di Pesaro e Urbino, dopo esserlo stato ad Asti, Reggio Emilia e Bergamo e dopo un'esperienza come responsabile commerciale del Nord Est. «Questo Palazzo è stato tra i protagonisti di Pesaro Capitale Italiana della Cultura nel 2024», racconta mostrandoci le installazioni luminose che hanno colorato la facciata nel periodo natalizio. Il lavoro della Filiale abbraccia 50 comuni, 349mila abitanti, di cui il 44% residente nei comuni di Pesaro e Fano, 92 uffici postali, 6mila clienti al giorno e un patrimonio di quasi 3,5 miliardi di euro. In un entroterra collinare e montano composto da tutti comuni sotto i 15mila abitanti, cresce il coinvolgimento degli uffici postali nel progetto Polis: al termine

Il forum con Postenews del 7 febbraio

Un momento del forum organizzato a Pesaro con Postenews

del 2025 saranno 40 quelli completamente rinnovati. L'organico complessivo della Filiale è di 296 persone, le donne sono il 71%: «Tra il 2022 e il 2024 abbiamo avuto 33 nuove assunzioni con un grande ricambio generazionale e 14 consulenti per gli uffici con sala, la forza vendita di qualità su cui Poste ha scelto giustamente di investire». Ad affiancare il Direttore nel lavoro quotidiano c'è **Alessandra Paoli**, Responsabile Gestione operativa di Filiale, con un passato in PCL. «L'Azienda ha intrapreso un percorso di osservazione e misurazione sulla qualità: la Filiale di Pesaro ha aperto il 2025 con un numero estremamente positivo, che ci dà grande soddisfazione». **Davide Maria Rocchetti**, da ottobre scorso responsabile commerciale di Filiale, coordina una squadra composta da 3 responsabili commerciali di zona, 9 specialisti consulenti mobili e 37 specialisti consulenti finanziari: «Siamo in una fase di rinnovamento, tanti giovani che danno nuova linfa e rappresentano un'opportunità di crescita per la Fi-

liale». Del team commerciale fanno parte **Elena Cenci**, SCM, **Linda Vichi**, referente del Punto Poste Casa&Famiglia, e la neoassunta **Sara Frate**, da dicembre specialista consulente finanziaria: «All'inizio avevo il timore di non essere all'altezza, mi sono sentita accompagnata in ogni passaggio della mia crescita». **Thomas Mini**, Responsabile Risorse Umane di Filiale, conferma: «Il nostro compito è accompagnare le persone, perché il neoassunto è un valore aggiunto. Aumentare il senso di appartenenza e facilitare i percorsi di crescita è un obiettivo molto importante per l'Azienda».



Il team del PDD di Macerata Feltria

Tradizione e innovazione

Come dimostrano tante delle storie raccolte da Postenews a Pesaro – così come in altre zone d'Italia – la porta di ingresso per molti giovani che vogliono lavorare in Poste Italiane è rappresentata da PCL. Da queste parti sono tanti gli universitari fuori sede che d'inverno studiano a Urbino e d'estate lavorano come portalettere, per poi essere stabilizzati con una laurea in tasca e un avvenire florido dentro l'azienda. L'incontro tra le generazioni, il connubio esistente fra tradizione e innovazione, è molto sentito da chi lavora sul vasto territorio racchiuso fra l'Adriatico e i confini con Umbria e Toscana. Al punto che, durante il periodo natalizio, la RAM4, che comprende i 22 centri di recapito delle Marche, ha realizzato un



La facciata del palazzo di Poste illuminata a Natale



Il caposquadra Mirco e l'eredità di nonno Augusto, fattorino nel 1913

«La mia famiglia lavora in Poste Italiane da 112 anni. Mio nonno Augusto è stato assunto come fattorino nel 1913 all'età di 13 anni, nel 1956, all'età di 16 anni, è entrato in Poste mio padre, Sante Baldassarri, sempre come fattorino, e nel 1985 è toccato a me». **Mirco Baldassarri** ha aperto l'album dei ricordi di famiglia. Nella foto in bianco e nero, del 1913, il nonno Augusto è il primo a sinistra insieme con il fratello, anche lui assunto alle Poste, e con il padre Brigadiere della dogana di Pesaro. La foto di oggi riguarda il team del CD di Pesaro dove Mirco, settimo da sinistra con gli occhiali da sole, è caposquadra.



«Sono tornata in Italia grazie a Poste»

Laureata in giurisprudenza, 27 anni, pesarese, **Eleonora Paolini** fa parte del gruppo di specialisti consulenti finanziari in apprendistato assunti alla fine del 2024: «Il mio percorso di lavoro è iniziato tre anni fa, dopo la laurea sono stata una viaggiatrice in diverse aziende nelle risorse umane, ho imparato ad ascoltare le persone e le loro esigenze. Ho vissuto un anno a Udine e un anno e mezzo a Vienna. Sono cresciuta a livello personale e professionale e ho cercato di apprendere il più possibile ma con il desiderio tornare in Italia». Nel 2024 l'occasione che aspettava: «Ho avuto la fortuna di superare le selezioni e sono molto felice della formazione che stiamo facendo».



Eleonora Paolini

«Ero brigadiere di sala tra i sacchi di juta»

Simona Scarpellini si occupa del Monitoraggio Qualità del CL di Pesaro Cacciatori. Entrata in Poste nel 1988 come portalettere, nel '90 è diventata brigadiere di sala, figura che riuniva in sé i compiti che oggi sono divisi tra caposquadra e Monitoraggio Qualità. «Al mattino – ricorda – la posta registrata arrivava in sacchi di juta legati con lo spago. Il mio compito era quello di contare i pezzi che si trovavano all'interno e la corrispondenza con il totale generale e indicare sul libro mastro, per ogni zona, il numero di raccomandate assicurate, pacchi e mandati delle pensioni». Nel 2001 Simona è tra i primi dipendenti delle Marche a ricoprire il ruolo di Monitoraggio Qualità.



Simona Scarpellini

video (girato tra Fermignano, Peglio e Pesaro) che vede protagonisti Dorianio Parri, andato in pensione il 1° gennaio, e la trentenne **Melania Ugolini**, che si definisce una portalettere 2.0, per aver vissuto in dieci anni di lavoro i passaggi epocali del cambio di flotta e di palmari. «Le nuove tecnologie rappresentano una sfida», spiega **Sebastiano Delfosse**, responsabile del Cd di Fermignano, che gestisce un territorio prevalentemente extraurbano, situato nel cuore del Montefeltro, ai confini tra Marche, Toscana, Emilia-Romagna e Umbria. «Ogni mattina, Pesaro ci fornisce il prodotto con un flusso costante e ben organizzato, permettendoci di lavorare in perfetta sinergia. Il legame tra i due centri non è solo logistico, ma operativo e strategico: esiste una coesione fondamentale tra i team di entrambe le strutture, perché senza questa collaborazione sarebbe impossibile garantire la consegna puntuale di ogni singola missiva e di ogni pacco». **Stefano Schembri** è il responsabile del Centro Logistico di Pesaro, **Paolo Campanelli** del Centro di distribuzione di Fano. Responsabile della RAM 4 è **Marco Pizzi**: nel 2024, spiega, sono stati gestiti 4 milioni di pezzi di posta indescripta, 850mila di posta descritta, 700mila pacchi, l'equivalente di circa 3.500 pacchi al giorno. Nella provincia di Pesaro PCL può contare su 260 risorse, il 40% ha meno di 40 anni, il 51% ne ha tra 40 e 60, il 78% è diplomato. **Elena Lopez**, Responsabile Produzione della RAM4, dà i numeri del rinnovamento della flotta: 185 mezzi totali, 63 a Pesaro, di cui 33 totalmente green. **Barbara Ferrantini**, Responsabile Qualità della RAM, spiega come i pesaresi abbiano dato un voto molto vicino al 9 al servizio di recapito di Poste Italiane. E poi ci sono i portalettere, con le loro storie e le loro passioni: **Mirco Faccenda**, radiocronista del basket, lo sport cittadino, **Mario Passetti**, romano di origini marchigiane, entrato a Poste come fabbro nel 1987, "riadattato" al ruolo di portalettere e tornato quattro anni fa nella terra dei suoi nonni, anche per dilettarsi con le gare di ciclismo, e **Luca Panuzi**, il portalettere di Cantiano che, come istruttore di equitazione, ha formato allievi che oggi gareggiano a livello nazionale e internazionale. La coesistenza tra persone di esperienza e persone che hanno voglia di imparare è un valore aggiunto per **Alessandra Leone**, diventata un mese fa caposquadra del Cd di Fano: «Ho partecipato al Blooming Program che consente a molti ragazzi come me di individuare le proprie skills principali e i ruoli compatibili con la propria personalità», racconta confermandoci come a Pesaro ogni tassello sia al posto giusto.



I colleghi del Centro di Distribuzione di Fano



Il team del Centro di Distribuzione di Fermignano

REPORTAGE

I portalettere del Centro logistico marchigiano raccontano come centrano gli obiettivi ogni giorno

Porto San Giorgio, 70 portalettere consegnano 1.000 pacchi al giorno

Bettina Romanella guida un team impegnato a consegnare ogni giorno 2.000 raccomandate e 1.000 pacchi su un territorio che si estende su 15 comuni e distanze fino a 30 km: «Gli obiettivi si centrano con dedizione, serietà, puntualità e precisione»



di **Barbara Perversi**

A Porto San Giorgio, storicamente Lu portu in dialetto marchigiano, un agguerrito gruppo di colleghi consegna corrispondenza e pacchi in gran parte della provincia e la città di Fermo. I circa 70 portalettere del centro logistico consegnano 2.000 raccomandate e 1.000 pacchi al giorno. «Cerchiamo di traguardare tutti gli obiettivi del cruscotto di qualità. Lavoro con uno staff che è orgoglioso di far procedere tutto al meglio», racconta la Responsabile **Bettina Romanella**. Il centro apre alle 4.30 quando i colleghi di turno ricevono il prodotto dal CS di Ancona per il CD di Servigliano e per le 67 articolazioni che li consegneranno: su tutto il territorio 39 linee di base, 25 business e 3 mercato per i Grandi Clienti. «Serviamo 15 comuni, il più distante è a 30 km – spiega Bettina – Il lavoro del recapito è un appuntamento fedele con il cliente. Il portalettere è la figura centrale che soddisfa chi spedisce e chi riceve: è un lavoro che prevede dedizione, serietà, puntualità e precisione». Qualità condivise dai colleghi in sala. **Sharon Serenelli**, portalettere, confida infatti di lavorare «per obiettivi giornalieri, cercando di migliorare la tempistica di consegna». Oltre al maggior afflusso di pacchi durante il periodo natalizio, Sharon si impegna per raggiungere i residenti e i professionisti «che hanno priorità e orari differenti». **Mara Savini** si confronta invece con Porto Sant'Elpidio dove hanno sede molte aziende estere. «È un lavoro per cui ci vogliono impegno, testa e organizzazione».



La squadra dei portalettere del Centro di Distribuzione di Porto San Giorgio

Una squadra competitiva

Antonella Calderaro, portalettere ad Altidona racconta che incontra «tante persone con cui ho un contatto non formale: una signora mi dice sempre che sono la sua postina preferita anche se le porto le bollette da pagare». **Enrico Polini**, linea business, sottolinea la delicatezza del ruolo: «Mi occupo della consegna dei quotidiani, prioritari, pacchi e raccomandate». **Rita Maddalena**, addetta produzione, oltre a occuparsi della lavorazione interna per la sala, racconta come a rotazione venga organizzata la lavorazione per il CD di Servigliano, con il camion che parte alle 7.30. «Il bello di questo lavoro è nell'imparare cose nuove: le lavorazioni, i trasporti. Non bisogna sbagliare perché altrimenti il prodotto non lo si riesce a lavorare nelle tempistiche previste». **Sara Rapetti**, monitoraggio qualità, ex campionessa italiana di ginnastica ritmica specialità nastro, è allenata alle sfide, «dobbiamo fare in modo che il centro raggiunga gli obiettivi dei KPI, intervenendo se necessario con azioni correttive». Sottolinea Sara l'importanza di mantenere uno spirito competitivo con sé stessi: «Io lavoro per Poste e per il cliente».

stica ritmica specialità nastro, è allenata alle sfide, «dobbiamo fare in modo che il centro raggiunga gli obiettivi dei KPI, intervenendo se necessario con azioni correttive». Sottolinea Sara l'importanza di mantenere uno spirito competitivo con sé stessi: «Io lavoro per Poste e per il cliente».

Come una partita a Tetris

Antonella Marzii e **Roberto Illuminati**, caposquadra insieme a **Daniela Scibè**, raccontano: «Gestiamo tutto insieme tramite una chat aggiornata costantemente». «Il caposquadra è un po' zia, un po' medico»: Roberto sottolinea che «devi sapere chi hai davanti e adeguare la comunicazione». Antonella considera un valore aggiunto essere diventata caposquadra nello stesso centro di distribuzione in cui è stata portalettere. Tutti e tre concordano che il segreto risiede nell'essere aperti e pronti al

cambiamento quotidiano. **Renato Alesi**, specialista produzione, punta sulla simpatia e l'empatia: «Bisogna mettersi nei panni dei colleghi ed essere sempre preparati su ogni argomento per poter rispondere. Il tempo è determinante, oro. La linea business – aggiunge – è una partita di Tetris: zone e persone vanno ben accoppiate per consegnare tutto e ci vuole equilibrio nei carichi di lavoro. Verifico sempre in sala che tutto vada bene, e se hanno bisogno di supporto. Quando vedo i colleghi soddisfatti la passione per questo lavoro aumenta: bisogna "corciarsi" le maniche e lavorare sodo». Bettina sa che «Poste è un'azienda che sostiene tutti, senza lasciare nessuno indietro, si riorganizza». Ama la produzione perché «il mondo della corrispondenza non è statico e mi stimola. Andando a casa delle persone portiamo in giro l'immagine di Poste».

Scarpa vecchia fa buon gioco

Anche in Umbria i portalettere promuovono il riciclo



I portalettere del CD di Foligno protagonisti dell'iniziativa "Scarpa vecchia fa buon gioco"

La parola alle istituzioni

A Terni le opportunità del Progetto Polis

Nel Palazzo della Provincia di Terni si è tenuto un incontro istituzionale, alla presenza del Presidente della Provincia e dei Sindaci coinvolti nel progetto Polis, per illustrare le grandi opportunità derivanti dall'attivazione dei servizi della pubblica amministrazione nei comuni al di sotto dei 15mila abitanti e per estendere la rete di installazione delle colonnine di ricarica elettrica. L'incontro ha visto la soddisfazione degli amministratori locali presenti, che hanno ringraziato Poste Italiane per esserci sempre.



PROBLEMI E SOLUZIONI

La gestione automatizzata dei dispositivi di protezione individuale

Bologna, così l'innovazione migliora anche la sicurezza

Il Tomwork e il Boblock fanno parte dell'Internet of Things (IoT) e rendono hi-tech il flusso di distribuzione di oggetti utilizzati in stabilimento, disponibili 24 ore su 24



Gianluca Trasente, Pietro Rusticano e Anna Rita Minchillo del team del Centro di Smistamento di Bologna

Forte riduzione degli infortuni e delle medicazioni per il mancato utilizzo del dispositivo, dimezzamento dei tempi di distribuzione e consegna, azzeramento del tempo di gestione dell'inventario e della reportistica. Sono i risultati raggiunti dal Centro Smistamento di Bologna dopo la fase di sperimentazione per la gestione automatizzata e intelligente dell'intero flusso di distribuzione di oggetti con dimensioni fuori standard e con pesi rilevanti, come: i Dispositivi di Protezione Individuali; attrezzatura e utensili; accessori e kit visitatori; cancelleria; Cassetta di primo soccorso. I dispositivi di protezione individuale, meglio noti come DPI, sono dispositivi dotati di specifiche caratteristiche, utilizzati per proteggere la salute e la sicurezza del lavoratore da eventuali rischi, cui può essere esposto nello svolgimento della sua attività. Iniziata nel 2022, con l'installazione di 3 locker automatizzati (Tomwork, Rosk e Boblock) la sperimentazione bolognese si è conclusa positivamente da poco e ora è stato avviato il processo di estensione sull'intero territorio nazionale.

Tempi dimezzati e azzeramento carta

«In una grande realtà come quella del Centro di Smistamento di Bologna - spiega il direttore **Pietro Rusticano** - nasce dunque il bisogno di abbreviare i tempi che intercorrono tra la domanda e la fornitura dei DPI, per far sì che quest'ultimi siano fruibili 24 ore su 24, congiuntamente alla volontà di ridurre il fabbisogno di carta utilizzata per la stesura dei documenti necessari nelle diverse fasi dell'attività; esigenze queste che solo un distributore automatico poteva soddisfare». Il Tomwork e il Boblock, in-

novazioni tecnologiche della Indaco Project, fanno parte dell'Internet of Things (IoT) e rendono automatizzato l'intero flusso di distribuzione di oggetti utilizzati in stabilimento come DPI, attrezzature e utensili, oggetti di primo soccorso. «L'utente attiva il processo autonomamente» sottolinea **Gianluca Trasente**, specialista sicurezza del CS di Bologna «utilizzando il badge aziendale già in dotazione per il rilevamento della presenza giornaliera, e seguendo alcune semplici operazioni dettate da una guida vocale, può servirsi da sé. L'utilizzo del locker, quindi, permette di ridurre dell'80% il tempo di distribuzione, oltre a consentire un monitoraggio puntuale dei consumi delle scorte e dei prelievi».

Innovazione, sicurezza e attenzione all'ambiente

«Correlato all'esigenza di gestire la raccolta dei DPI da smaltire - spiega la Specialista Lean, **Anna Rita Minchillo** - la scelta è ricaduta sull'utilizzo del Rosk, altro sistema automatizzato brevettato dalla Indaco Project: registra, storicizza e informatizza i dati dello smaltimento, tra cui la durata e l'efficienza degli oggetti, aiutando così il recupero di quelli riciclabili». Dallo scorso maggio è infatti partito il progetto «Scarpa Vecchia fa buon gioco», un'iniziativa volta al recupero delle calzature antinfortunistiche a fine vita, per produrre pavimentazione antiurto da installare presso i parchi giochi dei bambini. Grazie alla predisposizione iniziale del Rosk e a un aggiornamento software del locker lo stabilimento di Bologna è stato uno dei primi ad essere parte attiva del progetto. (E.T.)

BACHECA

Nuovi incarichi nella Macro Area Territoriale dell'ultimo trimestre

Daniele Donzelli	Resp. Vendite Intern. e Con. Corrisp. - MIP/Macro Area Centro Nord e Nord Est
Davide Fransosa	Referente attività di pianif. comm. - MIP/Macro Area Centro Nord e Nord Est
Assunta Brutto	Resp. RU Area Centro-Sud - RUO/HRBPSLS/HR Postel
Antonio Delle Cave	Resp. RAM 3 Centro Nord - PCL/GO/Macro Area Logistica
Ada Vassallo	Resp. RAM 1 Centro 1 - PCL/GO/Macro Area Logistica
Alessandra Picchetti	Resp. RAM 2 Centro 1 - PCL/GO/Macro Area Logistica
Roberto Di Legnino	Resp. Centro di Smistamento Ancona - PCL/GO/Macro Area Logistica
Andrea Cota	Resp. Filiale Bologna 1 Città - Macro Area MP
Riccardo Cazzola	Resp. Filiale Parma - Macro Area MP
Antonio Biscotti	Resp. Filiale Piacenza - Macro Area MP
Andrea Perticari	Resp. Filiale Ravenna - Macro Area MP
Fabio Bajona	Resp. Filiale Rimini - Macro Area MP
Giuseppina Catalini	Resp. Filiale Macerata - Macro Area MP
Mariane Vitello	Resp. Filiale Firenze 1 Città - Macro Area MP
Marco Lombardi	Resp. Filiale Arezzo - Macro Area MP
Fabrizio Gaudio	Resp. Filiale Grosseto - Macro Area MP
Rita Cenci	Resp. Filiale Pisa - Macro Area MP
Marco Bioci	Resp. Comm. Privati Filiale Firenze 2P - Macro Area MP
Laura Tampieri	Resp. Comm. Privati Filiale Modena - Macro Area MP
Lucia Laezza	Resp. Comm. Privati Filiale Pistoia - Macro Area MP
Marco Cassandra	Resp. Comm. Privati Filiale Ravenna - Macro Area MP
Mattia Bronzi	Resp. Coord. Comm Territ. 1 Bologna - Macro Area MP
Antonio Manzi	Resp. Risorse Umane CS Firenze - Macro Area Risorse Umane
Caterina Marciano	Resp. Risorse Umane Filiale Firenze 1C - Macro Area Risorse Umane
Abderrahman Zarra	Resp. Risorse Umane Filiale Prato - Macro Area Risorse Umane

NEOASSUNTI

«La trasparenza qui è un valore»

«Non conoscevo da vicino il mondo di Poste Italiane, questa esperienza lavorativa mi ha permesso di comprendere i grandi valori e la filosofia che si respira all'interno di questa grande realtà italiana».

Simone Cascio è consulente finanziario presso l'UP di Ponte Buggianese, in provincia di Pistoia, e l'aspetto più gratificante del suo lavoro è «il rapporto quasi familiare che riesco ad instaurare con la clientela, sempre nell'ottica della trasparenza che ci insegnano qui in Poste e che deve contraddistinguere il nostro operato ogni giorno. A volte, ho davvero la sensazione di entrare nelle case dei clienti, tanto è grande e solido il rapporto di fiducia che mi accordano»



«Decisivo il supporto dei Responsabili»

«Sono stata assunta da sette mesi e questo lavoro è davvero gratificante sia perché mi permette di acquisire nuove conoscenze, sia perché rafforza quotidianamente lo spirito di squadra e la coesione all'interno di un gruppo molto affiatato», sottolinea **Sabrina Machi**, operatrice di sportello ad Antella, in provincia di Firenze. Laureata in Psicologia clinica, sottolinea l'attenzione ai percorsi di formazione: «Ho preso parte a eventi in modalità webinar e a corsi di formazione davvero esaurienti, grazie anche al decisivo supporto di un direttore di filiale che ci mostra l'andamento progressivo degli obiettivi aziendali, ricevendo da noi notizie e informazioni riguardo al grado di interazione raggiunto con la clientela. In più, siamo coadiuvati da una Dup sempre presente e pronta a fornirci indicazioni utili».



IL NOSTRO INCONTRO CON I COLLEGHI

La Filiale di Caltanissetta, una realtà piena di entusiasmo. E l'up di Caltanissetta 3 vanta ottime performance

Un contratto ogni 27 clienti E il recapito sfida l'ostacolo Etna

Il Direttore di Filiale Giuseppe Catalfo: «I grandi risultati si ottengono con la relazione e qui da noi poniamo particolare attenzione al rapporto con il cliente». La logistica vola ma fa i conti con il vulcano: solo nel 2024 30 giorni problematici per aerei e motocicli a causa della cenere

Un'isola felice nel cuore dell'Isola: pasateci questo gioco di parole, perché un viaggio all'interno della Filiale di Caltanissetta è davvero un bagno di ottimismo. Lo ha spiegato con orgoglio, durante il Forum con Postenews con il direttore del magazine Giuseppe Caporale lo scorso 27 febbraio, il Direttore di Filiale **Giuseppe Catalfo**. Qui vigono "le regole" delle 3S e dell'Enjoy Management, che vi invitiamo ad approfondire negli articoli di queste due pagine, ma più in generale vige l'entusiasmo di lavorare in Poste Italiane e di fare rete. L'efficacia di questo approccio si riflette nei numeri, partiamo da Mercato Privati, con un dato su tutti: nel front end a gennaio la media nazionale delle filiali è stata di un contratto realizzato ogni 103 clienti, mentre la Filiale di Caltanissetta raggiunge un risultato straordinario di un contratto ogni 61,9 clienti. L'ufficio postale di Caltanissetta 3, in particolare, è ancora più performante, con un contratto ogni 27 clienti serviti. Con un bacino di utenza che copre un territorio vastissimo, la struttura si distingue per la capacità di adattarsi alle sfide del mercato, grazie a una squadra in continua evoluzione. «La nostra Filiale serve 280 mila abitanti con 211 persone in organico – spiega Catalfo – il 46% delle quali donne. L'età media è di 46 anni, ma con le 24 nuove assunzioni post-pandemia abbiamo abbassato sensibilmente questa media e incrementato la presenza femminile». L'aumento del tasso di scolarizzazione è un altro elemento distintivo di questa realtà, sempre più orientata alla crescita professionale. Il territorio conta 36 uffici postali, tra cui due centrali e sette relazionali. «L'ufficio più piccolo è a Bompensiere, un comune di 500 abitanti, dove la nostra operatrice, una neoassunta, ha scelto di lasciare l'insegnamento per mettersi al servizio della comunità» racconta ancora Catalfo. La vicinanza con il territorio si traduce in numeri importanti: ogni giorno 3.000 persone accedono agli sportelli postali nel territorio di Caltanissetta.

L'approccio relazionale

Caltanissetta si distingue anche per la vocazione al risparmio. «Con 19 milioni lo scorso anno abbiamo realizzato il 177% sulla raccolta netta risparmio, contestualmente la Filiale raggiunge entrambi i target, netta e lorda investimenti» sottolinea Catalfo. Notevole anche l'attenzione alla digitalizzazione, un altro pilastro della strategia postale: i risultati sui pagamenti con QR code sono eccellenti in tutta la Filiale, soprattutto San Cataldo. **Dora Martino**, DUP proprio di San Cataldo, sottolinea l'evoluzione della clientela: «Durante

Il forum con Postenews del 27 febbraio



Un momento del forum con Postenews



La squadra di MP della Filiale di Caltanissetta

il Covid abbiamo educato i clienti all'uso dei servizi digitali. Ora possiamo concentrarci su altre proposte, ottimizzando il tempo a disposizione». I neoassunti confermano la bontà del reshuffling del personale, come nel caso di **Cristina Seminatore**, sportellista nella piccola Resuttano: «Ho creato un legame forte con la comunità, tanto che una cliente, un giorno sotto la pioggia battente, mi ha offerto ospitalità per la notte...».

La sfida con il vulcano

Nel settore logistico, Caltanissetta è un punto di riferimento strategico all'interno della RAM 1, che copre Catania, Messina, Siracusa, Enna e parte di Ragusa. La sua centralità nell'Isola la rende un banco di prova per le future implementazioni a livello regiona-

Saluto, Sguardo, Sorriso: la regola aurea delle "3S"

Il lavoro della Filiale di Caltanissetta si fonda sulle "3S" del Direttore Giuseppe Catalfo. Ovvero saluto, sguardo e sorriso. «Accogliere i clienti con cordialità, stabilire un contatto visivo e trasmettere positività sono elementi fondamentali per creare opportunità e fidelizzare la clientela», spiega durante il Forum. Una visione condivisa anche da Risorse Umane, come conferma Dell'Utri, chiarendo che l'operato della Filiale si ispira all'Enjoy Management, ovvero una guidance che fa dello spirito di squadra e della condivisione positiva la propria direzione principale.

Il Contact Center che cambia "come le farfalle"

A Caltanissetta, c'è un luogo dove le persone si trasformano, proprio come farfalle. È il Contact Center di Poste Italiane, gestito da DTO, un presidio storico tra i primi in Italia, che ha saputo evolversi nel tempo fino a diventare un punto di riferimento per l'assistenza nel settore dell'Energia. «Siamo partite in cinque donne, più una referente da Roma», racconta **Teresa Giarratano**, responsabile del sito. «Oggi il nostro Contact Center conta 64 persone interamente dedicate al settore Energy. Siamo l'unica struttura di insourcing in Italia in ambito energia, e questo ci rende orgogliosi». **Domenica Polizzi**, che lavora in Poste da 33 anni, ha visto nascere e crescere questa trasformazione: «Abbiamo una control room, tutor, specialisti di secondo livello e sei risorse dedicate ai reclami Energy». Il Contact Center di Caltanissetta gestisce diversi canali: online, offline e back office, ma ciò che lo distingue è il valore dato alla relazione con il cliente. E i risultati, spiega Giarratano, non mancano: «Lo testimoniano i feedback dei clienti, come nel caso che leggete qui: "Ho piacere a segnalareVi l'impeccabile servizio di assistenza fornito dall'operatore Davide Caltanissetta, col quale ho casualmente avuto a che fare per due volte, e in entrambe le occasioni si è mostrato gentile e disponibile... Così come ritengo sia giusto segnalare chi non fa bene il suo lavoro, mi preme invece elogiare chi lo fa con motivazione, gentilezza e competenza... Mi auguro di trovare sempre più Davide Caltanissetta nei servizi di assistenza!"». Se da un lato il Contact Center di Caltanissetta punta sulla relazione, dall'altro non trascura l'innovazione. «Abbiamo una nuova figura dedicata all'Intelligenza Artificiale generativa», spiega Giarratano. Il sistema "AI Know" aiuta infatti gli operatori a ridurre i tempi di risposta e a trovare soluzioni più rapide ed efficienti.



Teresa Giarratano

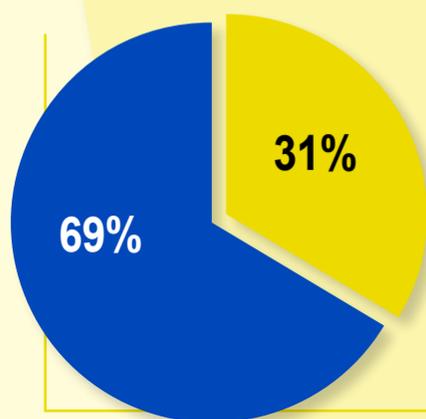


Domenica Polizzi



Il team del Data Center di Caltanissetta

PCL, la distribuzione per sesso

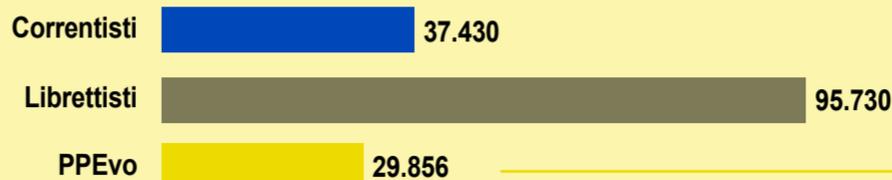


Uomini

Donne

Età media
43 anni

Mercato Privati: i clienti divisi per piattaforma



le: «Gestiamo volumi importanti: il Centro Logistico di Caltanissetta smista circa 3.600 pezzi al giorno tra pacchi e posta registrata, mentre il CD di Gela ne processa 2.400» spiega **Alfonso Morreale**, responsabile RAM 1, coadiuvato da **Giovanna Arena**, Risorse Umane RAM 1. Per l'organico (età media 43 anni, 69 per cento donne) le sfide non mancano. Una di queste si chiama Etna: forse non ci viene subito in mente, ma la costante attività vulcanica crea non pochi problemi alla logistica. Poste Italiane, qui, combatte anche contro la natura: «Nel 2024 - spiega il Responsabile PCL di Caltanissetta **Antonio D'Angelo** - ci sono stati almeno cinque eventi eruttivi di particolare intensità (ma l'Etna è attivo perennemente, ndr) che hanno avuto conseguenze impattanti per circa 30 giorni sul recapito tra chiusure aeroportuali, 4 giorni durante l'anno con chiusura totale del traffico aereo, e divieti di circolazione dei motocicli per la presenza di ceneri vulcaniche sulle strade». I kpi relativi al recapito sono sfuggiti per un soffio, proprio a causa dell'attività del vulcano. Tuttavia, i risultati restano notevoli e la logistica si prepara ad accogliere nuovi ingressi con un imminente lancio della Rete Corriere, dedicata ai pacchi fino a 10 kg. Anche se tra i portalettere, il valore aggiunto si chiama umanità, come quella di **Ivan Biondo**, che lavora nel centro storico di Caltanissetta, e trova ispirazione in un cliente speciale: «Nel mio giro c'è lo sciuscià più anziano d'Italia, ha 94 anni e per me è uno stimolo quotidiano». O come **Filippo Russo**, che racconta un episodio divertente: «Mi capitò di entrare in casa di un cliente per consegnare una cartella esattoriale. Dopo aver firmato si pentì, gli dissi che non si poteva tornare indietro e mi propose di sedermi al tavolo con lui. Lo vidi armeggiare con un coltello: pensai al peggio, invece si presentò con una bella fetta di pane e formaggio per mangiarlo insieme...».



La squadra di PCL del CD di Gela



La squadra PCL a Caltanissetta

Un ricambio generazionale positivo

Il rinnovamento del personale, come detto, sta dando nuova linfa alla Filiale «subito dopo il Covid abbiamo sanato le carenze di organico con 24 inserimenti, contribuendo con un'età media di 34,8 anni ed un incremento del tasso dei laureati pari all'83%» afferma **Giuseppe Dell'Utri**, responsabile RUO. Il reshuffling organizzativo ha visto la nomina di oltre 10 nuovi DUP dal 2021, con un significativo aumento della presenza femminile. A dare una spinta agli uffici postali è stato anche qui, come nel resto del Paese, il Progetto Polis. Sotto i riflettori del Forum, però, c'è una nuova declinazione, quella degli Smart Building: «Monitoriamo i consumi elettrici e idrici e stiamo sperimentando un sistema di controllo automatizzato per temperatura e illuminazione» spiega **Luigi Giardina**, responsabile immobiliare. Il sito pilota siciliano è Marianopoli, in provincia proprio di Caltanissetta, primo in Italia per la macroarea regionale, con l'obiettivo di estendere il progetto a 220 uffici siciliani entro il 2025.

La portalettere laureata e quel vasetto di acciughe

Angela Manfrè del CD di Gela è laureata e racconta la propria esperienza trascorsa come portalettere a Bagheria, quando ha trovato - nella piccola frazione di Aspra - una comunità accogliente e legata alla tradizione. «Dopo un grave lutto, questa realtà mi ha aiutato a rinascere» confessa. Un legame speciale si è creato con una anziana signora, che ogni giorno l'aspettava dal balcone per salutarla e regalarle un vasetto di acciughe. «Per ringraziarla, le ho fatto una sorpresa: ho scattato una foto di noi due insieme e gliel'ho spedita sotto forma di calamita».



Angela Manfrè

Villalba record: 1.300 persone per un patrimonio di 35 milioni

Il paese di Villalba, con soli 1.300 abitanti e un patrimonio di 35 milioni di euro, è una realtà unica per Poste Italiane nel territorio nisseno. **Giuseppe Guarino**, direttore dell'ufficio postale locale, racconta come è riuscito a convogliare i risparmi dei suoi compaesani nell'offerta postale: «Sono del posto, conosco tutti gli abitanti e questo ci ha permesso di fare un grande lavoro di educazione finanziaria, accompagnando i clienti dal tradizionale risparmio postale a soluzioni di investimento più diversificate e soddisfacenti». Il risultato? Nel 2024, l'ufficio ha registrato un impressionante 253% di raccolta netta. Lo conferma **Maria Teresa Gallina**, SCM, che ha collaborato da protagonista a questo grande risultato.



Giuseppe Guarino



Maria Teresa Gallina

REPORTAGE

Dal 2019 nella città lagunare si è verificato un ampio ricambio generazionale

Nell'Ufficio Postale di Chioggia Centro dove nascono le nuove leve dell'Azienda

L'esperto Direttore Martino Cesaretto coordina il lavoro agli sportelli e della sale consulenza che vantano 10.600 clienti totali:

«Siamo una sorta di banco di prova, moltissimi dei nostri dipendenti vengono formati e poi prendono il volo con incarichi importanti»

A sinistra la Basilica di San Giacomo, a destra la Loggia dei bandi. Nel mezzo l'Ufficio postale Chioggia Centro che occupa gran parte dell'ex Monte di Pietà, uno dei palazzi più antichi della città (1495), divenuto nel tempo anche cancelleria e sede dello Stato civile. Un palazzo storico, che all'esterno conserva una Madonna col bambino di Sansovino e che ogni giorno al suo interno ospita centinaia di persone, dirette agli sportelli e ai servizi di consulenza finanziaria dell'Ufficio postale. Dal 2 maggio 2019 alla sua guida vi è **Martino Cesaretto**, originario della provincia di Rovigo, che è approdato nel mondo di Poste italiane nel 1984, girando mezzo Veneto prima di sbarcare a Chioggia. «Guido l'ufficio di Chioggia Centro da quasi sei anni», racconta Cesaretto, «ho rimesso a nuovo gli spazi ricavando al primo piano anche un archivio importante e ho creato una bella squadra di lavoro, molto unita e molto preparata. Quando sono arrivato c'erano 16 dipendenti allo sportello e 4 consulenti finanziari, quasi tutti dipendenti storici, nell'ufficio da 30 anni. Poi con il Covid e quota 100, abbiamo avuto molte quiescenze e anche alcuni trasferimenti. Oggi siamo la metà: sette sportellisti e due consulenti. Tutti i dipendenti vivono qui, vengono al lavoro a piedi, in bicicletta e in monopattino. Conoscono benissimo il territorio e le dinamiche. Io invece risiedo nella provincia di Rovigo e faccio 1.600 chilometri al mese, ma non mi pesano perché amo il mio lavoro. Non ho mai guardato l'orologio perché cerco di dare sempre il massimo e di cercare la soddisfazione del cliente che per noi rimane la prima mission. Mi affianca, nel ruolo di coordinatore doppio turno, **Riccardo Varagnolo**, un ragazzo giovane, ma molto preparato e con una grande voglia di crescere. Qui



Il team dell'ufficio postale di Chioggia Centro. Sotto, a sinistra, l'Operatore di Front End Claudia Boscolo Fiore e il Direttore dell'Ufficio Postale Martino Cesaretto

a Chioggia siamo una sorta di banco di prova, moltissimi dei nostri dipendenti si formano qui e poi prendono il volo con incarichi importanti».

I numeri di Chioggia

A macinare chilometri, Cesaretto è abituato. Il primo incarico alle Poste, nel 1984, lo portò a Cibiana di Cadore (Belluno), spostandosi nei sette mesi di per-

manenza anche negli uffici di Calalzo, Cortina e Belluno. L'anno successivo a Venezia, campo Santo Stefano, poi Bojon di Campolongo Maggiore, Campagna Lupia, Cavazzone, tutti in provincia di Venezia. Il primo incarico dirigenziale nell'ufficio di Cona (Venezia) nel 1999 dove è rimasto per 20 anni. Da maggio 2019 la responsabilità di Chioggia Centro che vanta numeri importanti, trattandosi di una struttura complessa: portafoglio dinamico di 955 clienti; portafoglio personale di 3.521 clienti; non portafogliati di Chioggia 4.362; 10.600 clienti totali che fanno capo alle sale consulenza; investimenti (polizze, fondi) per 49 milioni di euro; risparmio postale per 66 milioni di euro; liquidità nei conti correnti per 16 milioni di euro; liquidità nei libretti per 30 milioni di euro; pensioni integrative per 5 milioni di euro. L'Ufficio di Chioggia Centro serve la clientela del posto, ma anche utenti dei comuni limitrofi e, in estate, molti turisti, per le spedizioni ma anche per il cambio valuta (in particolare franco svizzero, ien, dollari Usa e sterline inglesi). I servizi di telecomunicazione nel 2024 hanno coperto oltre il 30% del bilancio, confermando il peso crescente che stanno assumendo nell'attività di Poste.



Il contatto con i clienti

Tra i dipendenti che hanno seguito una formazione particolare per offrire consulenze personalizzate ai clienti vi è **Claudia Boscolo Fiore**, classe '86, che ricopre il ruolo di Operatore front end. «Sono qui da tre anni», racconta, «il mio sogno era di entrare in Poste italiane, ci ho provato per dieci anni, avevo un'amica che già ci lavorava e me ne parlava con grande entusiasmo. Poi un giorno è arrivata la telefonata e si è avverato il mio sogno. Come Ofe mi occupo anche di telefonia, energia e RC auto. Lavorare a contatto con la gente è gratificante. È vero che oggi molte delle operazioni che facciamo in ufficio si possono fare anche online, ma abbiamo molti clienti che per abitudine o per scarsa familiarità con la tecnologia, preferiscono comunque venire allo sportello di persona e trovare un interlocutore preparato e cortese che risponda alle loro esigenze. Proprio oggi sono stata ringraziata da un cliente per il quale ho trovato una soluzione a un problema che lo stava assillando e ha voluto esprimere il suo ringraziamento anche per iscritto compilando l'apposito modulo. Una grande soddisfazione». Le consulenze finanziarie sono seguite da **Federica Voltolina** e **Marta Salvagno**. (Elisabetta Boscolo Anzoletti)

La parola alle istituzioni

Nel Veronese il presidio di Poste è una garanzia



Poste Italiane ha incontrato i sindaci della Valle della Lessinia presso il Comune di Selva di Progno, in provincia di Verona, per confrontarsi con gli amministratori sul servizio offerto dall'Azienda e sulle importanti opportunità che il Progetto Polis rappresenta. Grande soddisfazione è stata espressa dai Sindaci presenti, che hanno ringraziato Poste Italiane per il presidio che sempre garantisce.

PROBLEMI E SOLUZIONI

Gli affiancamenti della Filiale su richiesta di un monoperatore

Legnago, la formazione dell'Hub fa crescere gli uffici Spoke

Nella frazione di Maccacari è sorta l'esigenza di confrontarsi con i colleghi sulle operazioni più complesse: è nata un'esperienza virtuosa di supporto



di Riccardo Paolo Babbi

Dalla Filiale di Legnago, in provincia di Verona, una bella testimonianza di come la recente organizzazione delle filiali in uffici postali Hub&Spoke, non solo garantisce al meglio il servizio ai clienti ma si rivela importante anche per rispondere prima e meglio alle esigenze di vicinanza e crescita delle nostre persone che lavorano nei piccoli uffici monoperatore disseminati sul territorio.

Ascolto e crescita

«Durante una riunione di staff – racconta Sara Mantovani, direttrice della Filiale di Legnago – dove abitualmente parliamo di risultati, attività, organizzazioni e necessità legate al territorio, Maria Marsotto, direttrice dell'ufficio Hub di Casaleone, sempre attenta a evidenziare necessità e opportunità che vanno oltre il proprio ufficio, ha portato alla mia attenzione una richiesta della giovane direttrice di Maccacari, Linda Sbizzera». L'esigenza di Linda, secondo Maria era quella di confrontarsi con un ufficio più complesso del suo e ampliare la prospettiva; conoscere e fare proprie tipologie di offerte e servizi che normalmente non le venivano richieste allo sportello – non solo in ottica di crescita personale – ma per poter proporre una gamma

più ampia di servizi alla sua piccola comunità di Maccacari. «Io stessa – ricorda Maria – ho avuto in reggenza svariati uffici monosportello e so cosa significa voler vedere cosa c'è "oltre" e adesso che li coordino da un ufficio Hub posso ascoltare meglio le esigenze dei miei colleghi. Linda ha manifestato questa esigenza da subito con i fatti facendo gli straordinari al pomeriggio dopo aver chiuso il suo ufficio per andare a fare un'esperienza in altri uffici doppio turno. Per questo ho voluto organizzare un breve percorso formativo qui in hub da me».



I colleghi dell'Hub di Casaleone: al centro Maria Marsotto e Linda Sbizzera

La forza dell'organizzazione

«È stata un'esperienza ottima – spiega Linda – con il supporto dei miei colleghi di filiale e dell'Hub ho potuto misurarmi meglio con problematiche diverse che spesso si danno per scontate ma non lo sono affatto. Ad esempio, l'ufficio che gestisco a Maccacari, non è dotato di un ATM, né un gestore delle code, conosco la comunità come fosse una famiglia ma in un ufficio più grande è fondamentale vedere come risolvere e organizzare i clienti sui diversi sportelli. Ho potuto inoltre conoscere meglio processi e step per la domanda sui permessi di soggiorno e per la gestione di successioni come opportunità commerciale, piuttosto che approfondimenti su proposta Energia. Proprio recentemente ho potuto rispondere nel mio ufficio in completa autonomia a una richiesta e indirizzo sulla successione con i complimenti della cliente». Questa attività di presenza e affiancamento formativo a giorni alterni nell'hub ha richiesto l'organizzazione di Gestione Operativa di filiale e di Hub: «Ringrazio i colleghi che si sono prestati a sostituirmi allo sportello di Maccacari» aggiunge Linda. «La forza di questa organizzazione degli uffici postali – conclude Sara Mantovani – è la creazione di una rete di prossimità e vicinanza tra uffici postali e filiale in grado di rispondere non solo ad esigenze organizzative ma anche di far emergere e sviluppare le qualità e abilità dei nostri colleghi oltre che migliorare le proprie competenze direttamente all'interno dell'hub in ottica di scambio e condivisione. L'esigenza di Linda e la risposta attenta della squadra dell'hub di Casaleone con la collaborazione della filiale sono un esempio concreto di crescita e successo verso il cambiamento».

BACHECA

Nuovi incarichi nella Macro Area Territoriale dell'ultimo trimestre

Daniele Donzelli...	Resp. Vendite Intern. e Consolid. Corrisp. - MIPA/Centro Nord e Nord Est
Davide Fransosa.....	Ref. attività di pianif. comm. - MIPA/Centro Nord e Nord Est
Daniele Fusi.....	Resp. Ingegneria e Sicurezza - PCL/GO/Macro Area Logistica
Fabio Salvador.....	Resp. RAM 3 Nord Est - PCL/GO/Macro Area Logistica
Cristian Gualtieri.....	Resp. Centro di Smistamento Verona - PCL/GO/Macro Area Logistica
Giacomo Scibelli.....	Resp. Gestione Operativa - Macro Area MP
Francesca Mauro.....	Resp. Filiale Venezia - Macro Area MP
Daniele Antonio Rinciari.....	Resp. Filiale Padova - Macro Area MP
Federico Moro.....	Resp. Filiale Rovigo - Macro Area MP
Claudio Fiorentino.....	Resp. Filiale Gorizia - Macro Area MP
Saveria Nudo.....	Resp. Filiale Pordenone - Macro Area MP
Giorgia Luciani.....	Resp. Gest. Operativa di Filiale Belluno - Macro Area MP
Eleonora Braidà.....	Resp. Gest. Operativa di Filiale Gorizia - Macro Area MP
Barbara Ceccarello.....	Resp. Gest. Operativa di Filiale Legnago - Macro Area MP
Alessandro Melerato.....	Resp. Gest. Operativa di Filiale Trieste - Macro Area MP
Nunzia Vitello.....	Resp. Gest. Operativa di Filiale Venezia - Macro Area MP
Ausilia Fallara.....	Resp. Gestione PCL, DTO e Corporate - Macro Area Risorse Umane
Alessandro Snidar.....	Resp. Risorse Umane Filiale Rovigo - Macro Area Risorse Umane
Fabrizio Ponzeveroni.....	Resp. Risorse Umane Filiale Trento - Macro Area Risorse Umane
Lisa Loschi.....	Resp. Risorse Umane Filiale Trieste - Macro Area Risorse Umane
Michele Corradi.....	Resp. Risorse Umane Filiale Treviso - Macro Area Risorse Umane

NEOASSUNTI

«Importante la fase di affiancamento»

Rita Bolognesi, consulente finanziaria presso l'UP di Badia Polesine, racconta:

«L'azienda ha pensato a un percorso di affiancamento, che ho intrapreso dapprima allo sportello e poi in sala consulenza. Sono stati momenti molto significativi, durante i quali ho appreso tanti piccoli segreti che oggi mi sono utili per svolgere al meglio il mio lavoro. La cosa più bella è stata vedere la mia direttrice e tanti colleghi più esperti fornirmi con totale disponibilità il loro supporto. L'aspetto più gratificante della mia attività è che non è mai ripetitiva – prosegue la neoassunta – permettendomi dunque ogni giorno di variare. Fornisce inoltre una certa indipendenza e discrezionalità sulle strategie e sull'organizzazione da attuare per raggiungere gli obiettivi».



«Rapidità e sorrisi sono fondamentali»

Alessia Zoggia è stata assunta in Poste a Portogruaro e, da quel giorno, si può dire che la sua vita sia cambiata:

«Quello della portalettere è un lavoro che mi è piaciuto fin da subito – confessa – permettendomi di allargare i miei orizzonti professionali e di vita. L'aspetto che più mi piace del mio lavoro è che riesco a organizzarmi secondo i miei ritmi, seguendo un metodo che ho affinato nel tempo. La qualità principale credo sia rappresentata dalla velocità: nella consegna della corrispondenza, questo è un aspetto fondamentale. È necessario sempre sorridere al cliente, mostrandosi disponibili e cordiali. Ma poi, dopo aver recapitato la posta, state pur certi che corro sul mezzo di trasporto che l'azienda mi mette a disposizione, pronta a continuare la mia gita quotidiana».



Camera con vista



«Camera con vista» ha permesso a Giuseppe Scafidi (MP Sicilia) di usufruire di un soggiorno settimanale offerto da Poste a Jesolo e di visitare Venezia con la famiglia.

REPORTAGE

Nel Centro di recapito lavorano 31 risorse pronte a soddisfare le esigenze del territorio

Terracina, un mare di pacchi e-commerce con la popolazione che triplica d'estate

Il Responsabile Lorenzo Abatecola: «Realizziamo quotidianamente circa il 97% delle consegne centrando gli obiettivi che ci vengono assegnati». Il caposquadra è Orlando Scaccia, qui da 30 anni: «Posso dire con orgoglio di essere diventato un punto di riferimento»



di **Ernesto Taccone**

Il Centro Recapito di Terracina copre tutto il territorio del comune laziale, dove risiedono 45 mila abitanti che diventano oltre 120 mila durante l'estate. Operativa dalle 5 del mattino (per la preparazione della corrispondenza e dei pacchi) fino alle 20 della sera

(quando si chiudono tutte le lavorazioni), la squadra è composta da 31 risorse, tra cui il responsabile e un caposquadra, oltre a 7 addetti alle lavorazioni interne e 22 portalettere.

L'attenzione sui pacchi

«L'ufficio gode di buona salute poiché riusciamo ormai in modo continuativo a raggiungere la maggior par-

te dei KPI a noi assegnati» spiega subito il Responsabile **Lorenzo Abatecola**, 33 anni, entrato in Poste Italiane nel 2016 come CTD per 20 mesi. Conseguita una laurea triennale in Economia aziendale e poi magistrale in Management e gestione d'impresa, presso la UNICAS di Cassino, da febbraio 2022 viene applicato al CS di Fiumicino come Lean Specialist e contestualmente è trasformato il contratto di lavoro da part time a full time. A ottobre 2023 viene indicato come SP-Specialista Produzione presso il CD di Formia

Il team di portalettere del Centro di recapito di Terracina

fino al giugno 2024, quando viene nominato responsabile del centro recapito di Terracina, portando una ventata di novità e di esperienza in ambito Lean che si traduce positivamente nei risultati quotidiani conseguiti sul cruscotto qualità. «Oltre alla lavorazione di posta e raccomandate serviamo il territorio sempre con più insistenza e attenzione sui pacchi Amazon - sottolinea Lorenzo - realizzando quotidianamente la consegna di almeno il 97% di quelli in lavorazione, per soddisfare uno dei tanti indicatori di cruscotto a noi assegnato».

Il valore di un caposquadra

A dare manforte al direttore Abatecola è anche il caposquadra **Orlando Scaccia**, da circa 30 anni impiegato sempre presso il centro di Terracina dove è diventato la figura professionale di riferimento. Dopo il diploma di ragioniere nel febbraio 1985, Orlando entra a fare parte della grande famiglia di Poste Italiane, con la qualifica di usciere, per poi diventare portalettere nel 1989 e cambiare inquadramento professionale nel 1995 come area operativa, filone Recapito. «Per i miei colleghi addetti al recapito - sottolinea con orgoglio Scaccia, diventato nel 2006 il coordinatore e caposquadra dei portalettere di Terracina - sono diventato un punto di riferimento e di coesione. Una posizione che mi permette, insieme al direttore, di riuscire a far svolgere tutte le attività lavorative nel migliore dei modi, superando più o meno facilmente gli inevitabili momenti di difficoltà e le fatiche quotidiane». In occasione del suo 34esimo anno di servizio, Orlando Scaccia ha ricevuto un attestato di riconoscimento da parte di Poste Italiane. ●



La parola alle istituzioni

Il nuovo CD di Alanno battezzato dal sindaco



È stato inaugurato il nuovo centro di distribuzione di Alanno, in provincia di Pescara, che andrà a servire 34 comuni del territorio. All'evento inaugurale, a cui erano presenti il Presidio RI, il responsabile RAM3 e la responsabile del nuovo centro, ha preso parte anche il Sindaco Oscar Pezzi, che ha ringraziato l'Azienda per il servizio di recapito e per la sensibilità che sempre dimostra verso i territori.

La convention 2024 di PostePay

All'Auditorium della Tecnica di Roma 400 dipendenti



PROBLEMI E SOLUZIONI

Una testimonianza di successo dalla provincia di Oristano All'ufficio postale di Marrubiu risultati commerciali al top

L'esperienza multidisciplinare del Direttore Marco Orrù, la professionalità della sua squadra e il supporto della Filiale hanno permesso di andare ben oltre gli obiettivi fissati per il 2024

A fine 2024 tutti gli obiettivi di qualità sono stati raggiunti con risultati commerciali oltre le aspettative. Sono questi i biglietti da visita dell'ufficio postale di Marrubiu, in provincia di Oristano, dove sono impiegate in tutto cinque risorse: due full time, una part time, uno specialista di sala consulenza e il Direttore **Marco Orrù**. «L'anno scorso siamo andati sopra il budget (116%) nella sottoscrizione di nuovi contratti Energia e abbiamo superato il milione di euro nella raccolta netta del Risparmio postale, mentre nel 2023 la raccolta in Buoni e Libretti era stata di 119mila euro» sottolinea, aggiungendo che «nello stesso tempo, sono stati raggiunti anche tutti gli obiettivi KPI di qualità nello svolgimento della gestione operativa delle attività dell'ufficio».



Il team dell'UP di Marrubiu: Diana Saba, Cinzia Cireddu, Marco Orrù, Angelo Schintu, Simone Mocci

Impegno e professionalità

Entrato nel 2005 come portalettere, sempre in provincia di Oristano, quattro anni dopo Orrù è diventato caposquadra nel CD di Ales, per poi passare in ambito Mercato Privati come sostituto direttore dell'ufficio postale di Santa Giusta. Nel 2014 diventa monoperatore dell'UP di Gonnostramatzza, poi nel 2016 passa come consulente business nell'Ufficio di Oristano Centro e, tre anni dopo, Dup di Ales e, nel 2022, sostituto e poi responsabile dell'ufficio postale di Marrubiu. «Grazie all'impegno e alla professionalità dei miei collaboratori, siamo riusciti a garantire un servizio sempre più efficiente e puntuale, consolidando un modello di lavoro orientato sia alla qualità e all'attenzione verso il cliente che all'ottimizzazione dei processi interni» spiega Marco Orrù. «Un contributo fondamentale è arrivato anche dalla Filiale di Oristano, che ci ha supportato nei momenti più complessi, dimostrando grande disponibilità e contribuendo al raggiungimento degli obiettivi prefissati».

La forza dell'esperienza

Per Marco, questa esperienza in più ambiti professionali all'interno della stessa Azienda rappresenta un esempio concreto di come la competenza, l'esperienza e la sinergia tra le diverse realtà possano fare la differenza, non solo per migliorare le performance operative, ma anche per rafforzare il rapporto di fiducia con la comunità locale. «Nel mio ruolo di Direttore, ho messo a disposizione l'esperienza maturata negli anni, guidando i colleghi con determinazione e professionalità – ha spiegato Orrù – ho lavorato costantemente per migliorare i processi operativi e implementare nuove soluzioni, favorendo la crescita dell'ufficio e cercando di garantire elevati standard di qualità del servizio. Nello stesso tempo, ho sempre valorizzato le capacità di ciascun collaboratore, promuovendo un clima di fiducia, di armonia e di crescita continua. Questo approccio ci ha permesso di affrontare ogni sfida con determinazione e di consolidare i risultati raggiunti nel tempo».

BACHECA

Nuovi incarichi nella Macro Area Territoriale dell'ultimo trimestre

Domenico Caccia Resp. Nucleo Antiriciclaggio Napoli - AG/Segnalazioni Oper. Sospette
Bruno Capati Resp. Vendite Intern. e Con. Corrisp. - MIPA/Macro Area Terr. Centro e Sud
Assunta Brutto Resp. RU Area Centro-Sud - RUO/HRBPSLS/HR Postel
Mauro Lattanzio Resp. Stampa Locale Centro - COM/MRTGP/Stampa Naz. e Locale
Antonio Di Lauro Resp. Gestione Operativa - PCL/GO/Macro Area Logistica
Lorenzo Nuzzi Resp. RAM 1 Centro - PCL/GO/Macro Area Logistica
Mattia Teti Resp. RAM 2 Centro - PCL/GO/Macro Area Logistica
Nicola Milia Resp. Centro di Smistamento Cagliari - PCL/GO/Macro Area Logistica
Serena Creti Resp. Commerciale Lazio e Sardegna - Macro Area MP
Riccardo Lorusso Resp. Commerciale Abruzzo e Molise - Macro Area MP
Erminia Grippo Resp. Filiale Roma 5 Ovest - Macro Area MP
Alessandro Di Lorenzo Resp. Filiale Viterbo - Macro Area MP
Antonio Moretti Resp. Filiale Isernia - Macro Area MP
Simone Appolloni Resp. Comm. Privati Filiale Rieti - Macro Area MP
Simona Russo Resp. Comm. Privati Filiale Roma 2N - Macro Area MP
Marco Tambolleo Resp. Comm. Privati Filiale Roma 4E - Macro Area MP
Fabio Ercolani Resp. Comm. Privati Filiale Roma 5O - Macro Area MP
Maria Rita Taliano Resp. Gest. PCL, DTO e Corpor. - Macro Area Risorse Umane

NEOASSUNTI

«Felice di partecipare ai sogni dei clienti»

Lucia Di Filippo, neoassunta presso l'ufficio postale di Rieti Garibaldi, è entusiasta:

«Sono specialista consulente finanziaria e, a volte, ho la sensazione di partecipare ai sogni, ai progetti dei miei clienti. Aiutarli a raggiungere quelle che sono le loro aspettative, è una gioia indescrivibile. Il mio – aggiunge – è un ruolo coinvolgente».



«Non immaginavo un ruolo così dinamico»

La neoconsulente finanziaria

Laura Pintori è piacevolmente sorpresa dal suo nuovo lavoro nel Sud della Sardegna: «Non immaginavo che potesse essere così interessante e soprattutto così dinamico. Mi sento pienamente realizzata e ogni giorno si apprendono cose nuove. Mi capita di interfacciarmi con una clientela molto eterogenea e anche in questo consiste la bellezza del mio lavoro».



REPORTAGE

Il 40% del territorio servito dal Centro di distribuzione è rappresentato da zone agricole

Il recapito del CD di Martina Franca corre fra i trulli, gli ulivi e i vigneti

I 35 portalettere della Valle d'Itria hanno consegnato nel 2024 oltre 1 milione di pezzi, percorrendo fino a 100 km al giorno e facendo i conti con una toponomastica molto spesso assente: «Nelle campagne si lavora per associazione, spesso anche gli alberi aiutano a orientarsi»



di **Manuela Demarco**

«Sono vent'anni che lavoro in Poste e, come nei matrimoni felici, sono volati» racconta **Patrizia Scarciglia**, caposquadra del Centro di Distribuzione di Martina Franca, in provincia di Taranto. Una elegante e raffinata cittadina adagiata su una collina delle Murge, borgo bianco, perla del barocco pugliese. Patrizia lavora a Martina da 12 anni e, come sottolinea il direttore **Massimo Conforti**, «è un po' la mente storica di questo ufficio. Io sono arrivato da poco e Patrizia con la sua esperienza è un grande aiuto». Massimo, che ha alle spalle diversi anni come responsabile, prima nel monitoraggio qualità e poi come direttore, qui a Martina coordina una squadra affiatata e ben organizzata di 35 persone, arrivata a consegnare nel 2024 oltre 1 milione di spedizioni. Portalettere quasi tutti veterani del mestiere, che conoscono a fondo il territorio, diviso in 13 zone di recapito: il comune di Martina Franca, di circa 50.000 abitanti, che degrada fino alle campagne della Valle d'Itria, oramai celebre in tutto il mondo per le sue immense distese di ulivi, vigneti e trulli. A questa area di recapito, già ampia e complessa per le caratteristiche del territorio, si aggiunge il comune di Crispiano con il suo hinterland rurale.

Recapito per conoscenza

Circa il 40% del territorio servito dall'ufficio è campagna, zone agricole, con toponomastica spesso inesistente. «Qui il recapito si fa per lo più per conoscenza» spiega Massimo. «I portalettere arrivano a percorrere oltre 100 km al giorno in macchina» lungo le stradine sterrate limi-



La squadra del Centro di Distribuzione di Martina Franca, in provincia di Taranto

tate dai tipici muretti a secco per consegnare le spedizioni ai clienti che vivono qui». Gente del posto, ma negli ultimi anni anche molti stranieri, tedeschi, americani che si sono trasferiti stabilmente, a Martina e in Valle D'Itria per la bellezza del paesaggio e la ricerca di ritmi più lenti e uno stile di vita più semplice e autentico. Ci vivono in estate e inverno, per questo, spiega Massimo, il CD gestisce anche molta posta estera. «Una volta ho incontrato dei colleghi portalettere spagnoli e ci siamo fatti una foto insieme» ricorda **Margherita Ancona**, portalettere del centro storico di Martina che descrive la

difficoltà di recapitare la posta nelle case tipiche del borgo, con vicoli stretti e scalinate alte. Margherita divide la zona con **Paolo Mellina**, che invece si occupa della consegna dei pacchi. Franco è una colonna storica di questo ufficio in cui lavora da 30 anni e che si appresta a salutare essendo prossimo alla pensione. «Ma anche gli edifici più moderni ci mettono alla prova» racconta **Giuseppe Pisconti** che serve la zona più nuova di Martina, dove spesso è un'impresa anche farsi aprire il portone a causa dei moderni videocitofoni che richiedono codici e complicati ingegni per l'accesso.

Antiche dimore contadine

Si occupa della consegna nel comune limitrofo di Crispiano **Franco Moreno**, che, insieme ad altri due portalettere, copre una zona molto vasta, che va dal centro abitato di Crispiano alle campagne nei dintorni, terre famose per le "cento masserie", antiche dimore contadine disseminate nella pianura ai piedi delle Murge. «Il recapito in campagna ha i suoi pro e contro» spiega **Loredana Greco** che prosegue: «Se dovessi scegliere preferisco la campagna, anche se bisogna entrare in un altro modo di ragionare in un'altra mentalità. Il lavoro del portalettere soprattutto nelle campagne si fa per associazione, magari di una strada, di un albero perché le cassette della posta sono un optional, sono molto fantasiosi, a volte trovi un tubo, una sacca, un bicchiere. È più complicato da questo punto di vista, però c'è il vantaggio che la gente è molto più rilassata e comprensiva rispetto alla città». Al passo con le innovazioni dell'Azienda, il CD di Martina lavora molto anche con i tabaccai Punto Poste, una buona parte delle lavorazioni interne sono proprio dedicate a queste spedizioni. Inoltre, volumi importanti arrivano dalle attività commerciali e dalle numerose aziende della zona industriale, un'eccellenza nel settore dell'abbigliamento di qualità, che abbraccia quasi un quarto del paese, a cui l'ufficio offre servizi dedicati come il pick up delle spedizioni.

La parola alle istituzioni

A Rocca Imperiale confronto su Polis

Nella cornice del Castello Svevo di Rocca Imperiale, in provincia di Cosenza, si è tenuto il Festival Nazionale "I Borghi più Belli d'Italia", una tre giorni dedicata alle bellezze del nostro Paese e alla discussione sulle grandi opportunità e sfide che caratterizzano i piccoli borghi italiani. Poste Italiane ha partecipato all'iniziativa, rappresentando lo stato del Progetto Polis e la realizzazione della più grande rete di spazi condivisi per studenti, lavoratori, associazioni e ordini professionali, coincidente con il progetto Spazi per l'Italia.



Scarpa vecchia fa buon gioco

Caulonia dà il buon esempio



I portalettere del CD di Caulonia (Reggio Calabria)

PROBLEMI E SOLUZIONI

Gli attacchi agli ATM non hanno fermato la volontà dei colleghi

Foggia più forte delle difficoltà: «Con impegno, sacrifici e unione siamo ripartiti più determinati»

La squadra commerciale e di Gestione Operativa ha reagito alla devastazione delle sedi diventando un esempio di resilienza ed è stata ripagata dai risultati ottenuti nella Champions



di **Francesca Turco**

Nel biennio 2023-24 la Filiale di Foggia ha subito 23 eventi criminali: attacchi esplosivi agli ATM, rapine, due assalti notturni ai caveau che, a causa degli ingenti danni infrastrutturali, hanno portato alla chiusura forzata degli uffici, alcuni anche per lunghi periodi. Nonostante tutto l'operatività non si è mai fermata e il servizio è stato garantito grazie a uffici postali mobili e container.



Le colleghe SCF dell'UP di Cerignola

saliti sul palco esibendo uno striscione su cui era scritto "una squadra esplosiva", un po' di ironia per ricordare a tutti noi che finalmente si trattava solo di un'esplosione di gioia e di energia». Rimanendo in tema di risultati straordinari, l'ufficio postale di Cerignola, pur subendo un grave attacco all'ATM che ha danneggiato la struttura nel febbraio del 2024, è tra quelli che si sono distinti. «Siamo riusciti a riaprire solo nel turno antimeridiano a fine marzo – spiega Odierno – e tutto il personale è

stato temporaneamente dislocato in altri uffici. Le SCF **Antonietta Teasto** e **Carmela Leonetti**, grazie a una attenta pianificazione degli appuntamenti e delle attività, sono state in grado di contribuire in modo preponderante al raggiungimento degli obiettivi annuali. «La mattina del 12 febbraio vedere la nostra sede di lavoro così devastata ci ha fatto molto male, non nascondo che a tutti noi è addirittura scappata qualche lacrima ed è montata tanta rabbia – raccontano le due colleghe - La sfida verso noi stessi è stata dimostrare che potevamo far bene nonostante tutto. La Filiale ha istituito un doppio turno commerciale e in base a quello ci siamo riorganizzati con maggiore determinazione e passione verso i nostri clienti. Festeggiare il grande risultato raggiunto con tutta la squadra dell'ufficio ci ha ripagato di tanta amarezza e ci ha dato un nuovo slancio per affrontare le sfide del 2025».

La forza dell'ironia

«Facile comprendere la difficoltà per la Filiale di gestire il presidio commerciale e quanto spirito di sacrificio e adattamento hanno messo in campo i colleghi per offrire un servizio puntuale e di qualità», ha spiegato il Direttore della Filiale di Foggia **Francesco Odierno**. «Nonostante le condizioni avverse, e direi anche eccezionali, non ci siamo dati per vinti – continua – La squadra commerciale e di Gestione Operativa ha compreso che non si doveva subire la situazione in modo passivo e ha reagito diventando un perfetto esempio di resilienza e volontà. L'approccio è stato premiato dai risultati conseguiti. Uno su tutti il primato della Champions PosteVita sul ramo Protezione. Al momento di ritirare il riconoscimento siamo



Il team della Filiale di Foggia premiato nella Champions PosteVita sul ramo Protezione

BACHECA

Nuovi incarichi nella Macro Area Territoriale dell'ultimo trimestre

Domenico Caccia.....	Resp. Nucleo Antiriciclaggio Napoli - AG/Segn. Operazioni Sospette
Assunta Brutto.....	Resp. RU Area Centro-Sud - RUO/HRBPSLS/HR Postel
Davide Carbone.....	Resp. Stampa Locale Sud - COM/MRTGP/Stampa Nazionale e Locale
Luciano Martin.....	Resp. Ingegneria e Sicurezza - PCL/GO/Macro Area Logistica
Maddalena Torelli.....	Resp. Gestione Operativa Sud - PCL/GO/Macro Area Logistica
Giorgio Giampietro.....	Resp. Gestione Operativa Sud 1 - PCL/GO/Macro Area Logistica
Ivano Parisi.....	Resp. Centro di Smistamento Bari - PCL/GO/Macro Area Logistica
Salvatore Gialdino.....	Resp. Commerciale Puglia e Basilicata - Macro Area MP
Nicola Iorio.....	Resp. Filiale Benevento - Macro Area MP
Roberta Ambrosiano.....	Resp. Filiale Caserta 1 Città - Macro Area MP
Margherita Cardullo.....	Resp. Filiale Castrovillari - Macro Area MP
Leuci Angelo.....	Resp. Comm. Privati Filiale Avellino - Macro Area MP
Santillo Carlo.....	Resp. Comm. Privati Filiale Benevento - Macro Area MP
Bianco Michela.....	Resp. Comm. Privati Filiale Caserta 1 - Macro Area MP
Longobardi Esposito Cesariello Vincenzo.....	Resp. Comm. Privati Caserta 2 - Macro Area MP
Mannarino Marco.....	Resp. Comm. Privati Filiale Cosenza - Macro Area MP
Saporito Salvatore.....	Resp. Comm. Privati Filiale Crotone - Macro Area MP
D'Ambrosio Bianca.....	Resp. Comm. Privati Filiale Napoli 20 - Macro Area MP
Iovino Rosa.....	Resp. Comm. Privati Filiale Napoli 3E - Macro Area MP
Cucciniello Marika.....	Resp. Comm. Privati Filiale Sala Consilina - Macro Area MP
D'Andrea Barbara.....	Resp. Coord. Comm Territ. 2 Napoli - Macro Area MP
Pasquale Angeloni.....	Resp. Gestione PCL, DTO e Corp. - Macro Area Risorse Umane
Alessandro Peluso.....	Resp. Relazioni Industriali - Macro Area Risorse Umane
Guerrero Maurizio.....	Resp. Risorse Umane Filiale Crotone - Macro Area Risorse Umane
Anastasi Maria Ludovica.....	Resp. RU CS Lamezia Terme - Macro Area Risorse Umane

NEOASSUNTI

«Grandi opportunità dalla formazione»

Clara Zaza lavora come consulente finanziaria all'UP di Ruvo di Puglia: «Il percorso che Poste Italiane ha pensato per me – sottolinea – prevede un periodo intenso di formazione. La ritengo senza dubbio una bellissima opportunità, perché mi sta dando la possibilità di crescere ogni giorno di più, con nuove, utili acquisizioni di competenze. Conoscere e apprendere aspetti nuovi della propria professione, infatti, è la cosa alla quale tengo maggiormente». Clara racconta che nel suo lavoro cerca sempre di comprendere fin dal primo momento «quali siano i reali bisogni del cliente, seguendo in modo rigoroso la filosofia di trasparenza di Poste».



«Impressionata dalle innovazioni»

Maria Antonella Zotti lavora dall'aprile 2024 come specialista consulente finanziario in apprendistato all'UP di Telesse Terme: «L'esperienza in Poste ha superato anche le mie più rosee aspettative – dice la neoassunta – e sono rimasta favorevolmente impressionata dal modo in cui l'azienda sia al passo con i tempi. Il vero fiore all'occhiello per noi neoassunti sta nella preparazione: qui i dipendenti possono partecipare a percorsi di formazione davvero completi. Il mio lavoro mi piace perché è dinamico e mi permette ogni giorno di affrontare tematiche e situazioni differenti. Il mondo finanziario e della protezione mi affascina. Questo è un mestiere che arricchisce molto, anche sul piano personale e umano».



Ricordi di Poste



A Isola Capo Rizzuto festa per i 100 anni di Giuseppe "Peppino" Poerio, lo storico impiegato postale.

Storie di Poste



In Poste dal 2002, Cosimo Sternativo, collega di Francavilla Fontana, è vincitore mondiale di pizza amatoriale.

Diversità e Inclusione, come è cresciuto negli anni l'impegno di Poste

L'impegno di Poste sui temi della Diversità e Inclusione è notevolmente cresciuto negli ultimi anni, segno di quanto sia fondamentale per l'Azienda riconoscere il valore delle differenze e unicità di ogni persona, adottare i meccanismi organizzativi e gestionali per identificare e superare i fattori che impediscono l'inclusione lavorativa, sostenere la strategia di crescita aziendale. Genere/LGBTQ+, Generazioni, Interculturalità, Disabilità/Vulnerabilità: queste le dimensioni previste dalla Policy D&I in cui si articolano iniziative e misure per promuovere quella che è una "cultura delle differenze" e affermare la necessità di

relazioni e processi virtuosi per il benessere di ciascuno e per l'Azienda nel suo insieme. Ed ecco i numeri concreti di questa crescita culturale e valoriale che vuole contribuire al cambiamento di un'Azienda e di una società: cresce la partecipazione all'iniziativa di ascolto PosteIN sui temi della D&I del +40,5% rispetto al 2022; da 40 a 65 i supporter D&I, colleghi/e che promuovono le iniziative D&I; sono stati lanciati 5 ERG (gruppi di dipendenti accomunati da un interesse verso la tematica per proporre nuove idee) che contano ad oggi circa 700 persone; realizzate più di 65 iniziative tra laboratori ed eventi tematici di sensibilizzazione

integrata nei processi e nelle relazioni di lavoro. Una community dedicata nello spazio intranet per stimolare connessioni e interazioni continue come luogo di scambio e di contaminazione; formazione in costante aggiornamento in piattaforma con titoli quali le generazioni in azienda, linguaggio inclusivo, inclusione LGBTQ+, parità di genere e dislessia al lavoro. Un ulteriore e fondamentale segno tangibile dell'orientamento gestionale in ottica di inclusività di Poste è stata la diffusione di un cruscotto dei KPI alle persone della gestione RUO per permettere di monitorare l'andamento delle dimensioni dell'inclusione.

Poste Mondo Welfare 2024, il bilancio è positivo

Un bilancio positivo tra opportunità e benefici per gli aderenti: sono tante le novità che hanno caratterizzato l'ultima edizione di Poste Mondo Welfare, il Piano di welfare aziendale per la conversione del Premio di risultato in beni e servizi welfare, che ha visto l'adesione di oltre 41.000 colleghi, con una crescita - rispetto allo scorso anno - del + 47,5% abbinata ad una percentuale di conversione del 59%, sempre in aumento (+ 9 punti percentuali rispetto alla pregressa edizione). Diverse le motivazioni del successo dell'ultima iniziativa, che ha traghettato oltre il 92% di fruizione del valore destinato al welfare (lo scorso anno era stata dell'88%). Innanzitutto, la nuova piattaforma aziendale e l'ampliamento delle categorie prodotti/servizi welfare, oltre ai crediti welfare aggiuntivi fino a 600 euro integrativi, rispetto ai vantaggi della totale esenzione e decontribuzione del Premio di Risultato convertito. Quindi, l'azione promozionale che prevedeva per gli aderenti un primo controllo medico gratuito a scelta per i dipendenti e i loro familiari. Poste Mondo Welfare è stata inoltre accompagnata dall'ingaggio di circa 800 Ambassador che hanno diffuso "alla pari" tra i colleghi il Programma, dal coinvolgimento attivo di tutte le Funzioni aziendali e Società del Gruppo partecipanti e da una intensa campagna di

comunicazione multicanale. Infine, il piano di formazione e-learning e sensibilizzazione culturale sul valore effettivo del programma per tutto il personale. I comportamenti d'uso dei colleghi che hanno rappresentato circa il 37% dell'organico target (lo scorso anno erano circa il 25%) sono stati diversi: oltre il 42% ha scelto nell'utilizzo del conto welfare la fruizione diretta tramite voucher o gift card valorizzando l'ampia e capillare rete di merchant attiva su tutte le categorie merceologiche disponibili sia nell'ambito dell'area soggetta a limite annuo fringe vigente per normativa (es. spesa alimentare, buoni benzina, e-commerce, elettronica e tanto altro) che non soggetta a tale limite, con grande utilizzo delle opzioni in area viaggi, sport, mobilità e nell'area salute e sanità. Da sottolineare quest'ultima opportunità con nuovi servizi tra i quali accertamenti diagnostici, analisi di laboratorio, visite specialistiche, diagnostica per immagini, chirurgia ambulatoriale, chirurgia oculistica e molto altro. Il 42% ha utilizzato il proprio conto welfare con la modalità del rimborso delle spese sostenute. Infine, il 16% è stato utilizzato attraverso il versamento volontario alla previdenza complementare (in primis al Fondoposte) e al fondo sanitario integrativo aziendale con la scelta dei pacchetti disponibili.

Per la nuova edizione Poste Mondo Welfare 2025 è stata già avviata a dicembre scorso e conclusa la **survey di ascolto** a cui hanno partecipato oltre 11.200 colleghi che hanno offerto il loro contributo per il miglioramento del programma per la costruzione di un welfare sempre più vicino alle reali esigenze.

I principali highlights:

- soddisfazione complessiva in crescita rispetto allo scorso anno (in media 8,2 su una scala 1 - 10). Valorizzazione più alta per chi ha utilizzato oltre il 90% del conto welfare a disposizione (in media 8,4);
- 2 su 3 (64%) dichiara che certamente ripeterà l'iniziativa anche il prossimo anno e il 66% consiglierebbe sicuramente il programma ad un collega.

Gli aspetti di maggiore soddisfazione sono costituiti dalla nuova piattaforma e dalla chiarezza del conto welfare assegnato, unitamente al piano di comunicazione interna che ha favorito una maggiore comprensione del programma. Tra le modalità preferenziali suggerite dai colleghi per promuovere il nuovo piano 2025, si rileva l'efficacia del simulatore personalizzabile per la scelta della percentuale di adesione, i workshop dedicati al personale e l'azione diffusiva alla pari degli Ambassador a livello nazionale.

Tutti "In salute" con i seminari del Poste Centro Medico

È ripartito il programma "In salute" del Poste Centro Medico con un nuovo ciclo di seminari tematici per informare e sensibilizzare tutti noi sull'importanza della prevenzione. Studi scientifici ed esperienze cliniche hanno dimostrato l'importanza della prevenzione e della promozione della salute per ridurre l'incidenza delle malattie e per favorire il mantenimento del benessere e della qualità della vita. Per questo motivo il Poste Centro Medico ha avviato un nuovo ciclo di appuntamenti per informare e sensibilizzare tutti i dipendenti. Il calendario aggiornato degli incontri si può consultare sulla intranet dell'Azienda. La durata complessiva di ciascun incontro è di circa 1 ora ed è prevista la realizzazione di un seminario ogni mese: i seminari si tengono presso la sala Asia della Sede Centrale a Roma e sono trasmessi in streaming con accesso libero da parte dei dipendenti. In tutti i seminari è prevista la traduzione in diretta nella Lingua Italiana dei Segni (LIS). La salute della persona è l'obiettivo del Poste Centro Medico, che si rivolge a tutti i colleghi di Poste Italiane e alle famiglie, destinatari di servizi altamente qualificati e professionali. Il Centro Medico offre visite specialistiche, esami strumentali ed ecografici e Presidio di Diagnostica per Immagini - Radiologia diagnostica per i dipendenti di Poste e i loro familiari.

Specialista	Branche Mediche	Titolo
Prof. Dario Manfellotto	Medicina Interna e Nefrologia	Le malattie renali: un problema nascosto da conoscere e prevenire
Prof. Giuseppe Avvisati	Ematologia	Quale prevenzione in ematologia?
Dott. Massimo Mariani	Urologia	Urologia e salute prostatica: dalla prevenzione alla terapia
Prof. Vito Fenicia	Oculistica	La prevenzione delle principali patologie oculistiche
Dott.ssa Brigida Stagno	Nutrizione e Dietologia	Prevenzione nutrizionale dell'osteoporosi

Rimandiamo la consultazione alla intranet dove sarà presente il calendario aggiornato di tutti i seminari tematici per le diverse branche specialistiche

Un'oasi di divertimento e relax dedicata a noi di Poste e alle nostre famiglie

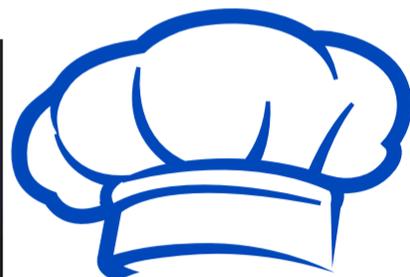
I nostri figli diventano Piccoli Chef una giornata di creatività a Casina Poste

Dall'impasto alla decorazione, fino alla cottura in forno, ogni momento è stato un'occasione per imparare divertendosi, cucinando deliziosi biscotti: lo spazio nel cuore della Capitale si conferma centro di aggregazione adatto a ogni età

Un vero e proprio laboratorio creativo, dove i bambini hanno avuto l'opportunità di mettere le mani in pasta, realizzando dolci squisiti sotto la supervisione di veri chef. Tanta allegria e creatività hanno animato La Serra della Casina Poste a Roma, nel cuore del Parco Fluviale del Tevere, un luogo che Poste Italiane ha pensato come ritrovo, un'oasi di divertimento e relax dedicata ai suoi dipendenti e alle loro famiglie. «Location fantastica – dice una mamma – i bambini sono super contenti, davvero una splendida iniziativa. Spero che sia la prima di tante altre». «È una

iniziativa bellissima – afferma uno dei papà – i bambini si divertono, stanno insieme, è un modo per conoscerci anche tra di noi. I bambini sono intrattenuti dagli animatori e noi possiamo rilassarci e stare bene in compagnia». «Questa è la prima di una serie di iniziative per le famiglie – afferma Enrico Celani, Responsabile Casina Sportiva – che verranno organizzate qui nel nostro spazio.

Ha avuto un bellissimo riscontro, la giornata è splendida, il posto si presta perfettamente a questo tipo di manifestazioni e saremo molto felici di ospitare ancora i nostri colleghi e le loro famiglie per vivere momenti bellissimi qui nel nostro circolo». I piccoli pasticceri si sono sbizzarriti nelle decorazioni dei biscotti, scegliendo colori, forme e decorazioni. Un'attività che ha stimolato la loro manualità e fantasia, facendo emergere il lato più giocoso della cucina. Dall'impasto alla decorazione, fino alla cottura in forno, ogni momento è stato un'occasione per imparare divertendosi. Non solo un'esperienza culinaria, ma anche sensoriale: i bambini hanno imparato a riconoscere gli odori e le consistenze degli ingredienti e hanno visto come prendono vita i biscotti in forno. Al termine del laboratorio, ogni bambino ha ricevuto una confezione di biscotti appena sfornati e un simpatico cappello da chef, il ricordo di una giornata speciale.



Inquadra il QR Code per vedere il servizio del TG Poste sui Piccoli Chef

E a Carnevale Casina ha ospitato una grande festa per i bambini



Inquadra il QR Code per vedere il servizio sul Carnevale a Casina Poste

Posteitaliane

POSTE ITALIANE E I SUOI SERVIZI VANNO AI GIOCHI DI MILANO CORTINA 2026.

Poste Italiane è Premium Logistics Partner dei Giochi Olimpici e Paralimpici Invernali.
Ancora una volta in primo piano nella storia dell'Italia.

Posteitaliane



PREMIUM PARTNER