

Sperimentazione Corner UP

10 Novembre 2015



Premessa

- In un contesto di mercato in **continua evoluzione**, le strategie di **multicanalità e innovazione** diventano un elemento chiave per aumentare la competitività dell'azienda.
- Il Corner, come punto di **canale innovativo di contatto con il Cliente**, incontra questi due elementi, diventando così un elemento di successo per potenziare l'efficacia commerciale e migliorare l'esperienza di acquisto dei Clienti

Proposta

Avviare la **Sperimentazione di un Corner dedicato alla proposizione dei servizi Accessori al Conto** presidiato dalla Figura dell'**Operatore d'Accoglienza**

Obiettivo Sperimentazione

Obiettivi

- Combinare la potenzialità commerciale dei Corner sulla nostra Rete con quella dell'Operatore d'accoglienza per la **proposizione e la vendita di servizi accessori al Conto favorendo il Cross Selling sui già Correntisti intercettando i Clienti che transitano negli UP**
- Incrementare il numero di punti di contatto dedicati sul territorio nazionale
- Essere più **vicini** alla Clientela ed a **supporto** per i loro bisogni



Punti di Forza

- Postazioni di lavoro immerse in realtà ad alta pedonabilità (es. sala al pubblico in Filiale, centri commerciali, ecc.)
- Layout accattivanti e innovativi che catturano l'attenzione dei Clienti

Caratteristiche Corner

La proposta è quella di utilizzare, inizialmente per la sperimentazione, dei Corner con i format simili a quelli di Postevita o PosteMobile:



Operatore d'accoglienza

- ➔ accoglie il Cliente in UP e intercetta le sue esigenze
- ➔ presidia il Corner UP dedicato alla proposta e alla vendita di servizi accessori al Conto tipicamente venduti allo sportello come ad esempio domiciliazioni, telepass, accrediti stipendi/pensioni
- ➔ indirizza il cliente verso il giusto canale di gestione, ad esempio la sala, qualora le esigenze del cliente non possano essere soddisfatte con i servizi offerti presso il corner

FASE TEST

- Il progetto prevede una **fase pilota** con l'installazione di **3 Corner UP** entro la fine del **2015**, gli **Uffici** coinvolti sono in via di definizione
- Gli UP saranno individuati prevalentemente tra quelli del Nuovo Modello di Servizio su cui è assegnato l'**Operatore di Accoglienza**, con un certo numero di sale e con **alta transnazionalità**, pertanto per questa fase pilota è prevista l'installazione «ex novo» del Corner
- Sulla base delle evidenze che emergeranno dalla fase test verrà definito il piano complessivo di implementazione di ulteriori Corner per il 2016.

