

# **LA CLASSIFICAZIONE DELLE FIGURE PROFESSIONALI DELL'AREA COMMERCIALE BUSINESS**

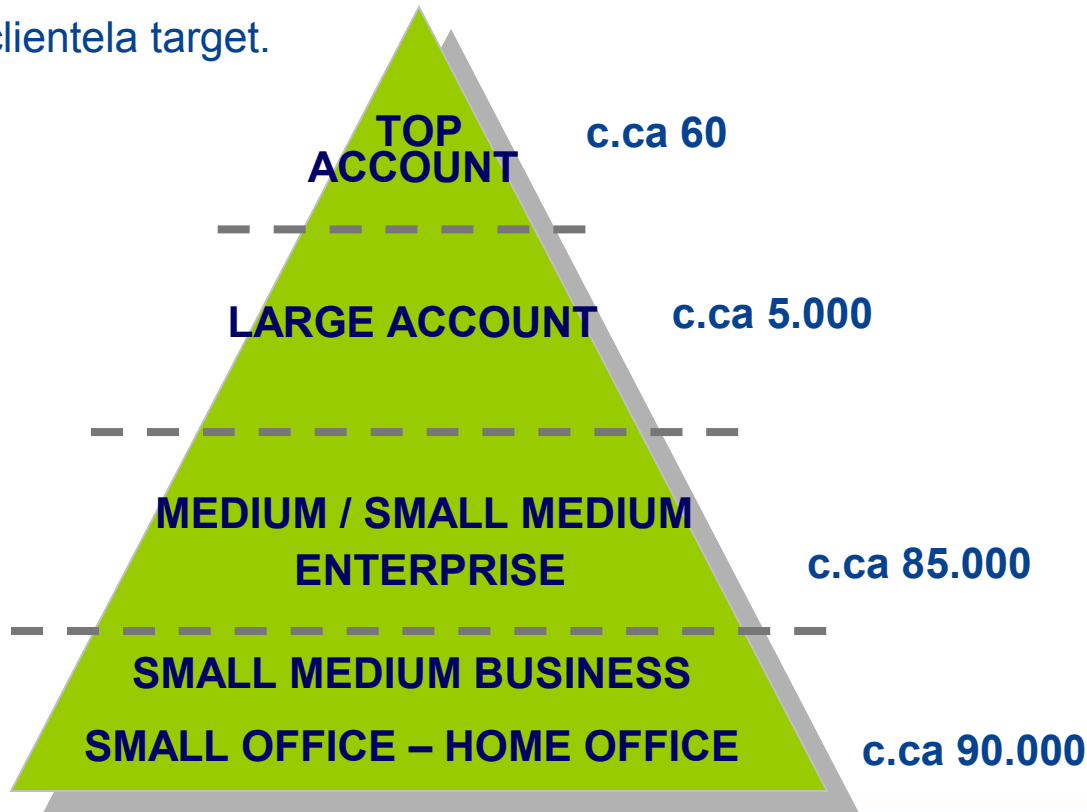
16 Novembre 2004

## Contesto di riferimento

OBIETTIVO: MAGGIORE VALORIZZAZIONE DEL SEGMENTO BUSINESS



La focalizzazione sempre più spinta sui segmenti Business scaturisce dalla consapevolezza di un potenziale commerciale solo parzialmente espresso in relazione agli specifici segmenti della clientela target.



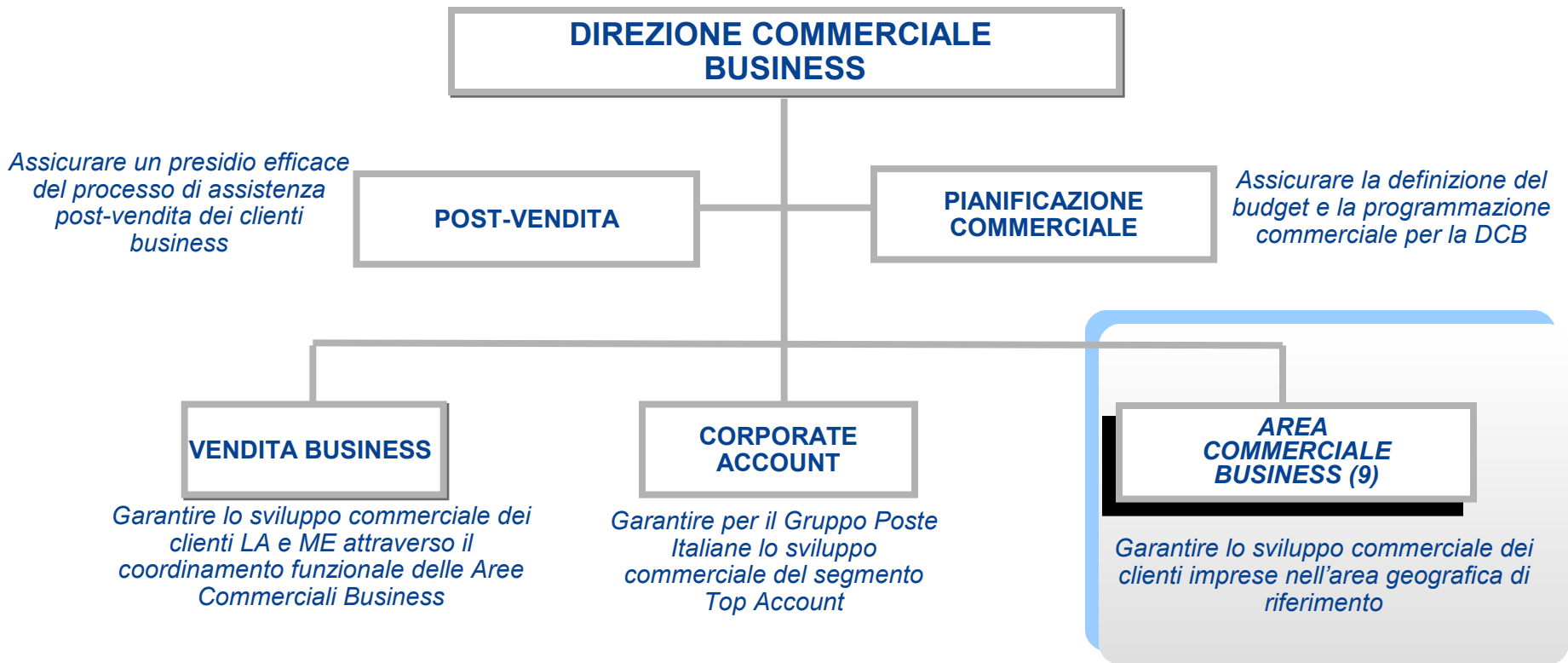
## ***Contesto di riferimento***

### **DEFINIZIONE DI UNA NUOVA STRUTTURA ORGANIZZATIVA CHE NE SUPPORTI LA REALIZZAZIONE**

Al fine di conseguire tutte le potenzialità derivanti dalla focalizzazione commerciale sulla clientela Business, la progettazione organizzativa del nuovo modello di funzionamento dei processi commerciali è stata ispirata dai seguenti principi guida di tipo commerciale:

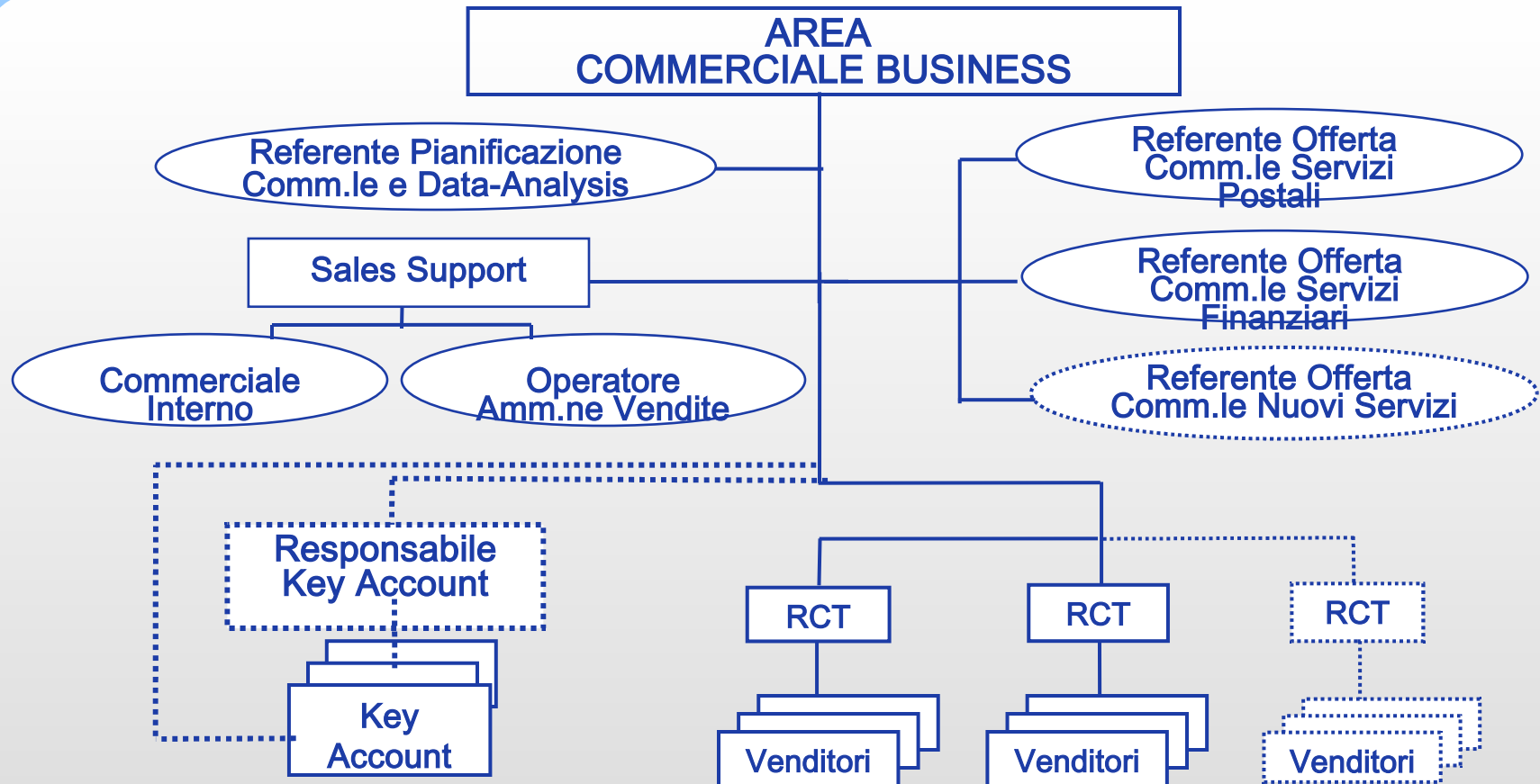
- Integrazione dell'offerta commerciale
- Approccio al mercato in logica di segmentazione della clientela
- Sviluppo ed estensione del modello key account (vendita integrata)

# **Direzione Commerciale Business: la nuova struttura organizzativa**



## Area Commerciale Business: la nuova struttura organizzativa

E' stata, inoltre, definita la struttura delle **9 AREE COMMERCIALI BUSINESS**, 1 per ogni macroregione:



## **Area Commerciale Business: le nuove figure professionali**

### **Referente Pianificazione Comm.le e Data-Analysis**

#### **SCOPO DELLA FIGURA**

Elaborare e monitorare i programmi di vendita, nell'ambito delle politiche definite dalle strutture centrali, attraverso l'analisi degli andamenti commerciali e l'individuazione di eventuali azioni correttive.

#### **PRICIPALI AREE DI RESPONSABILITA'**

- Assicura l'applicazione della segmentazione del mercato, in coerenza con gli input della Pianificazione Commerciale Centrale, con le caratteristiche macro-economiche territoriali, con i profili di acquisto ricorrenti e le specificità dell'offerta integrata
- Supporta l'RACB, di concerto con la Pianificazione Commerciale Centrale, nella definizione del budget per il territorio di competenza
- Supporta l'RACB, nell'attribuzione degli obiettivi individuali di vendita
- Cura l'analisi delle dinamiche del business di Area, la selezione delle priorità di vendita, nonché la declinazione strutturata in funzione delle specificità dei micro-mercati locali
- Assicura la programmazione e il monitoraggio del piano di addestramento commerciale garantendone la coerenza con la pianificazione delle azioni commerciali
- Assicura il reporting e le analisi degli andamenti delle iniziative commerciali al fine di individuare eventuali azioni correttivi
- Supporta la Direzione Centrale Business nella diffusione e corretta applicazione degli applicativi ad uso commerciale (es. CRM, Sales Force Automation,...)

### **Referente Offerta Comm.le**

#### **SCOPO DELLA FIGURA**

Assicurare, in accordo con le strutture centrali di vendita business, la realizzazione dei programmi commerciali, il trasferimento di know how specialistico e il supporto, a tutta la forza vendita della Direzione Commerciale Business, in occasione di tutte le trattative particolarmente complesse.

#### **PRICIPALI AREE DI RESPONSABILITA'**

- Assicura, in raccordo con le strutture centrali di Vendita Business, la corretta erogazione della formazione sulle famiglie di prodotti/ servizi
- Fornisce help desk sui prodotti/servizi di competenza a tutta la forza vendita territoriale
- Collabora con la Pianificazione Commerciale, alla individuazione delle azioni commerciali rivolte al mercato locale, assicurando il monitoraggio degli andamenti per i prodotti di sua competenza

## **Area Commerciale Business: le nuove figure professionali**

### **Commerciale Interno**

#### **SCOPO DELLA FIGURA**

Supportare tutta la forza commerciale, nell'interfaccia con il cliente per la rilevazione, l'analisi e la gestione dei bisogni di assistenza in fase di pre e post vendita.

#### **PRICIPALI AREE DI RESPONSABILITA'**

- Cura le attività di front-office presso la sede dell'ufficio commerciale, anche attraverso la gestione dei contatti telefonici
- Raccoglie le richieste di informazioni formulate dai clienti e segnala le eventuali opportunità commerciali a tutta la forza vendita territoriale
- Raccoglie e analizza le richieste di assistenza formulate a tutta la forza vendita territoriale e/o dal cliente, diagnosticando le criticità e attivando le strutture operative competenti
- Assicura le attività di avvio per l'erogazione del servizio al cliente attraverso l'interfaccia delle funzioni operative aziendali preposte alla gestione dei processi di produzione
- Supporta tutta la forza vendita territoriale nell'alimentazione e aggiornamento del data-base clienti (schede clienti)
- Fornisce al cliente e/o a tutta la forza vendita territoriale i feedback relativi alla soluzione delle criticità
- Effettua il monitoraggio del processo di erogazione dei prodotti/servizi verificando il rispetto degli standard qualitativi definiti

### **Operatore Amministrazione Vendite**

#### **SCOPO DELLA FIGURA**

Assicurare il supporto di amministrazione vendite alla forza commerciale nella raccolta, nella verifica della correttezza formale e nella gestione della documentazione a supporto dei contratti stipulati.

#### **PRICIPALI AREE DI RESPONSABILITA'**

- Cura per i prodotti di Corrispondenza, Pacchi e BancoPosta la raccolta dei contratti stipulati verificandone la correttezza formale e la completezza della documentazione a supporto
- Gestisce le procedure di attivazione e variazione dei contratti (poteri di firma del cliente, variazioni anagrafiche, etc.) mediante attività di data-entry
- Aggiorna le condizioni di pricing su indicazione del venditore che gestisce il cliente
- Controlla e comunica periodicamente ai venditori le scadenze dei contratti e delle convenzioni stipulate con i clienti

## **Area Commerciale Business: le nuove figure professionali**

### **Key Account/Venditore**

#### **SCOPO DELLA FIGURA**

Assicurare l'incremento dei ricavi di Poste Italiane, nel territorio di competenza, attraverso l'acquisizione, la gestione e la fidelizzazione dei clienti di competenza.

#### **PRICIPALI AREE DI RESPONSABILITA'**

- Garantisce il raggiungimento degli obiettivi di vendita attraverso la presentazione dell'offerta, la stesura e la stipula del contratto di servizio
- Cura la valutazione del potenziale commerciale del cliente attraverso l'analisi del contesto di riferimento in cui opera (business, fornitori, prodotti/servizi utilizzati, etc) nonché supporta l'RKA/RCT nelle relative decisioni di sviluppo
- Cura lo sviluppo commerciale dei portafogli di competenza attraverso l'acquisizione di clienti prospect e la gestione dei clienti in portafoglio
- Cura la pianificazione giornaliera e settimanale dei contatti/visite in funzione degli obiettivi commerciali e delle priorità di presidio della clientela, nonché cura l'aggiornamento delle schede clienti
- Assicura, con il supporto del Commerciale Interno, l'avvio dell'erogazione del servizio al cliente
- Assicura l'interfaccia con il cliente per la rilevazione e l'analisi dei reclami segnalando al Commerciale Interno le eventuali richieste di assistenza tecnica
- Fornisce al cliente il feedback relativo alla soluzione delle criticità
- Assicura un feed-back strutturato al RKA (all'RACB qualora la figura non sia prevista)/RCT e ai referenti dell'Offerta Commerciale in merito alla risposta del mercato relativamente al gradimento dei prodotti/servizi esistenti e/o alle richieste di evoluzione
- Assicura, con il supporto dell'Operatore Amministrazione Vendite, il presidio del processo relativo al recupero crediti



## ***Area Commerciale Business: le nuove figure professionali***

<b>Figure Professionali</b>	<b>Dimensionamento*</b>
<b>Referente Pianificazione Comm.le e Data-Analysis</b>	<b>9</b>
<b>Referente Offerta Comm.le</b>	<b>24</b>
<b>Commerciale Interno</b>	<b>~ 80</b>
<b>Operatore Amministrazione Vendite</b>	<b>~ 150</b>
<b>Key Account</b>	<b>~ 60</b>
<b>Venditori (RCZ)</b>	<b>~ 310</b>
<b>TOTALE</b>	<b>~ 633</b>

\*Dati aggiornati ad Ottobre 2004