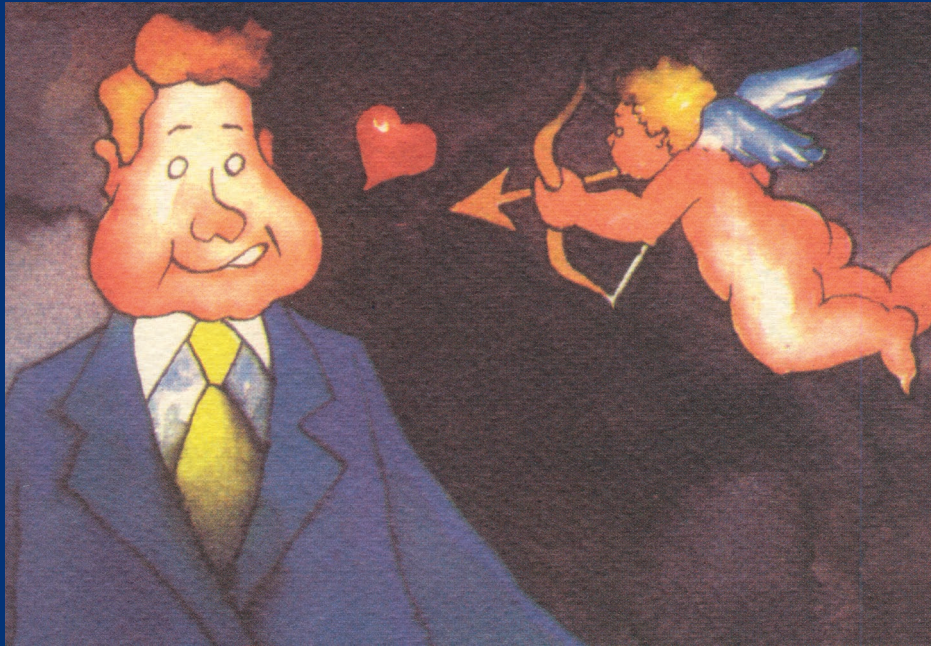


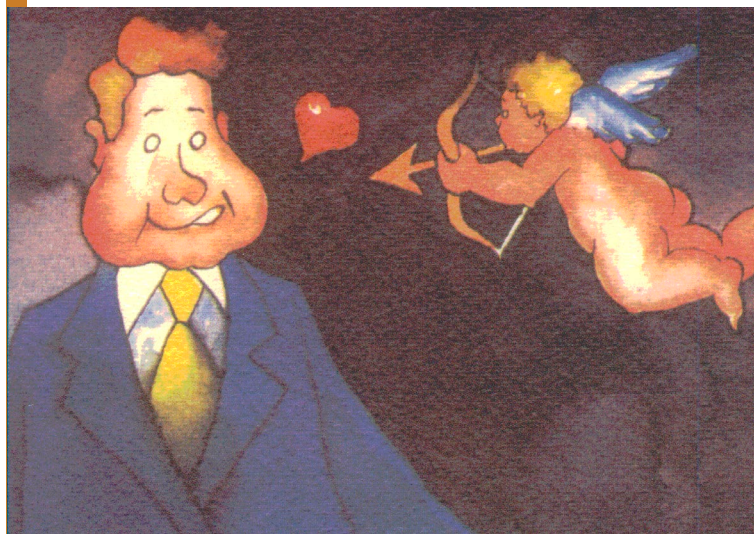


The Customer Service Company

Siamo stati i primi, venticinque anni fa, a parlare di "Bon Ton" in banca, in azienda, in tutte le imprese che hanno contatti con il pubblico. Siamo stati i primi a parlare di accoglienza, di ospitalità, di cortesia, di disponibilità nei confronti del cliente. Da allora molte cose sono cambiate, tranne una: la necessità di mettere il cliente al centro dell'universo commerciale.

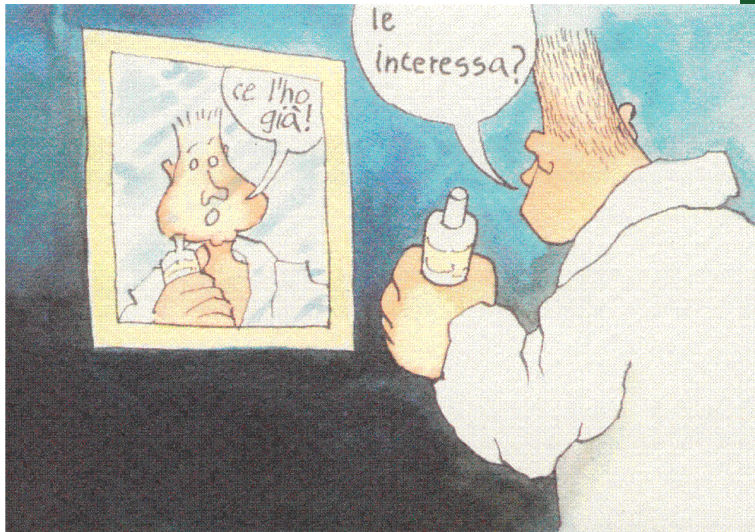
Per questi motivi il marchio di Politecnos prosegue la sua strada alla ricerca continua di soluzioni di formazione, comunicazione e consulenza.

L'obiettivo è quello di sostenere il management delle imprese nella creazione di un modello di business completamente dedicato al cliente.



*"Se ti piace quello che fai,
non lo chiami lavoro."*

Customer Education



"Non dobbiamo soddisfare i clienti, dobbiamo deliziarli."

Politecnos ha creato nel tempo una specifica formazione per applicare la customer care. Si tratta di un metodo estremamente operativo per trasferire tecniche di accoglienza e di ospitalità. Inoltre realizza percorsi formativi per potenziare le abilità di assistenza, di vendita e di consulenza commerciale, in un'atmosfera didattica coinvolgente e appassionante.

Politecnos progetta ed eroga interventi formativi di:

- customer service
- face to face (gesti e parole nella vendita)
- comunicazione e vendita
- client contact (diretto e telefonico)

Interventi manageriali di:

- marketing management
- customer management

Orientare al cliente un'impresa vuol dire orientare al cliente tutte le persone che vi lavorano. Significa trasferire a tutti i collaboratori una cultura basata sulla necessità di soddisfare le esigenze del cliente finale, ma anche del cosiddetto cliente interno. Vuol dire, quindi, costruire un senso di appartenenza, uno spirito di gruppo e soprattutto un clima di positività ed entusiasmo.

Politecnos progetta e realizza interventi formativi di:

- caring interno
- empowerment
- benessere organizzativo
- out-door training

Interventi manageriali di:

- leadership
- team building
- coaching e telecoaching

People Strategy



*"Da soli si va più veloci, insieme
si va più lontano."*

Banche Nuovi Modelli Commerciali



*"I negozi non vendono prodotti,
stabiliscono relazioni."*

La Filiale resta il principale canale commerciale dell'attività bancaria, nonostante la multiaccessibilità e la multicanalità. L'obiettivo è quello di aumentarne le capacità produttive e reddituali.

Occorrerà pertanto lavorare su più aspetti, ma ancora oggi l'elemento strategico da focalizzare riguarda quello delle persone impegnate nell'attività di accoglienza, di consulenza e di proattività commerciale.

Sulla base di tale premessa Politecnos supporta il Top Management nella definizione e nella applicazione di Nuovi Modelli Commerciali attraverso specifiche attività di consulenza e formazione per Direttori, Personale di Filiale e Gestori di Clientela con i seguenti obiettivi:

- incremento della redditività dei punti di vendita
- allargamento della base di clientela
- diffusione della cultura commerciale orientata agli obiettivi aziendali
- aumento della soddisfazione del cliente
- fidelizzazione della clientela

La costruzione del futuro di un'impresa come della società, richiede forti investimenti in formazione.

L'impresa non può affrontare un futuro ricco di incognite e di opportunità con una classe dirigente stabilizzata ed eterna. Ha bisogno di ricambio ed è meglio che questo avvenga per linee interne, offrendo alle personalità più idonee l'opportunità di emergere, strutturandone le competenze, forgiandone i valori sulla base dei valori stessi dell'impresa.

Il Progetto Talenti si pone l'obiettivo di ricostruire le opportunità di ricambio manageriale individuando, selezionando, formando e strutturando un adeguato numero di risorse attraverso le seguenti fasi:

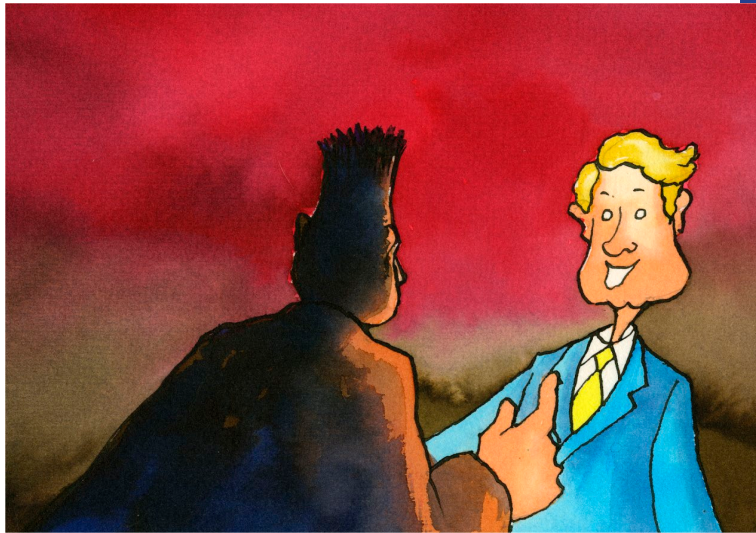
- individuazione delle risorse
- selezione interna
- formazione
- valutazione ed inserimento in ruolo

Progetto Talenti



“La fortuna non esiste: esiste il momento in cui il talento incontra l'occasione.”

Nuove Iniziative



*"Il destino non è frutto del caso,
è frutto di una scelta. Non è la
cosa che dobbiamo attendere, ma
quella a cui dobbiamo giungere."*

La passione per la formazione sostenuta da una continua attività di ricerca dello staff di Politecnos, ha portato negli ultimi anni alla realizzazione di nuovi corsi e seminari tra i quali:

La storia per i manager

- Dalle grandi pagine di storia, grandi lezioni di management.

La felicità nel cambiamento

- Il cambiamento dei valori come strada per la felicità

La mente al lavoro

- Come funziona lo strumento più importante a nostra disposizione

Le trappole mentali

- Siamo noi i peggiori nemici di noi stessi

Il disimpegno morale

- Strategie cognitive che producono il disimpegno e causano le nostre sconfitte

La resilienza

- Strategie cognitive per uscire rafforzati dalle crisi

Economia per tutti

- Distrarci nella giungla dei termini tecnici e del bombardamento dei media

I Nostri Clienti

Credito, Finanza e Assicurazioni

Banca del Fucino
Banca di Credito Cooperativo di Roma
Banca di Credito Cooperativo di Rovereto
Banca di Piacenza
Banca di Roma
Banca di San Marino
Banca Nazionale del Lavoro
Banca Popolare di S. Angelo
Banco di Sicilia
Cassa di Risparmio di Ascoli Piceno
Cassa di Risparmio di Biella
Cassa di Risparmio di Carrara
Cassa di Risparmio di Città di Castello
Cassa di Risparmio di Fabriano e Cupramontana
Cassa di Risparmio di Fano
Cassa di Risparmio di Firenze
Cassa di Risparmio di Pescara
Cassa di Risparmio di Rieti
Cassa di Risparmio di Terni
Cassa di Risparmio di Viterbo
Credito Artigiano
Deutsche Bank
Federazione Abruzzo e Molise delle Banche di Credito Cooperativo
Federazione Campania delle Banche di Credito Cooperativo
Federazione Siciliana delle Banche di Credito Cooperativo
Intesa Sanpaolo
IRFIS - Mediocredito della Sicilia
Kiron
Mediocredito Emiliano
Swiss re

Associazioni/Fondazioni/Università

ABI - Associazione Bancaria Italiana
ACRI - Associazione fra le Casse di Risparmio italiane
Casa di Cura Villa Betania - Presidio Polo Ospedaliero
Santo Spirito - ASL RM/E
CONFCOMMERCIO Roma
CONFINDUSTRIA
ENPAM
INARCASSA
LUISS
SAFART - Scuola di Alta Formazione nei settori Alberghiero, della Ristorazione e del Turismo
SEF Consulting - Scuola Centrale del Credito Cooperativo
Scuola di Perfezionamento per le Forze di Polizia
SNALS

Grande distribuzione, Utilities e Servizi

ACI
Aeroporti di Roma
Avis Autonoleggi
Centro Commerciale "La Romanina "
Enel (Sfera)
Ferrovie dello Stato (ISFORT)
Forhans
Panasonic Italia
Società Autostrade
Stanhomes
Tecnocasa



Politecnos ringrazia i suoi clienti per la stima e la fiducia accordate; i collaboratori e i consulenti esterni per lo spirito di squadra e l'impegno; i fornitori per la qualità dei prodotti e dei servizi



**AZIENDA CERTIFICATA
UNI EN ISO 9001:2000**

Le illustrazioni ad acquarello sono di Umberto Santucci



Politecnos The Customer Service Company
Via Lazzaro Spallanzani, 38 - 00161 Roma
Tel. +39 06 44292635 r.a. - Fax +39 06 44266715
e-mail info@politecnos.it - www.politecnos.it