

LA VOCE DEL CLIENTE E DEI PROCESSI PER IL MIGLIORAMENTO SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

GIUSEPPE G. PAVONE
RESPONSABILE ASCOLTO CLIENTE

Posteitaliane

RELAZIONE FINANZIARIA ANNUALE 2025

PAESE, PERSONE, PROSSIMITÀ,
TUTTO IN UNA P

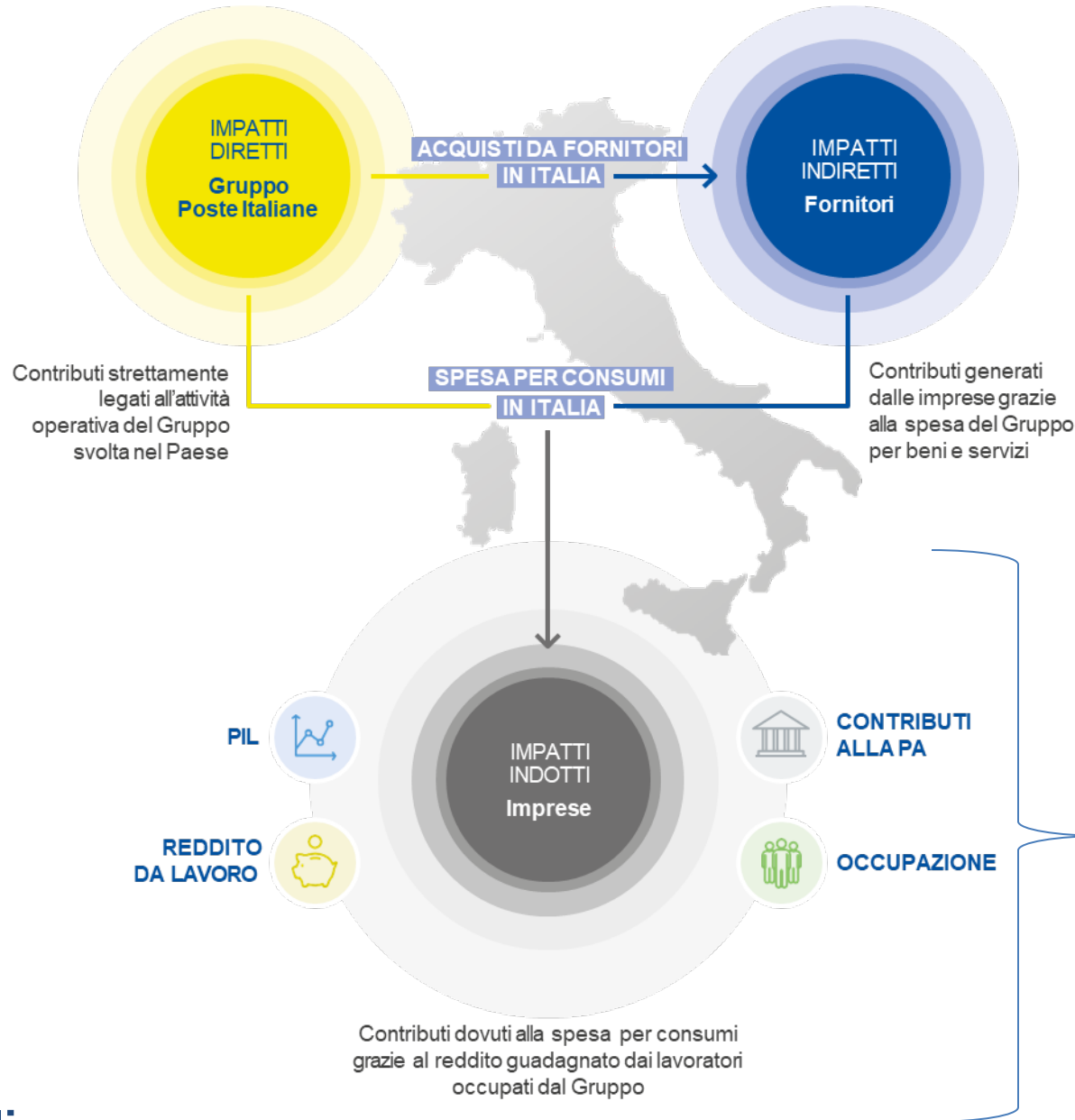


Posteitaliane

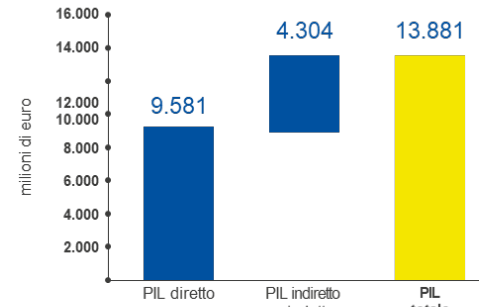
GLI IMPATTI GENERATI DA POSTE ITALIANE

X3

un euro speso da Poste Italiane per l'acquisto di beni e servizi genera un valore economico per il Sistema Paese pari a 3 € in termini di valore della produzione

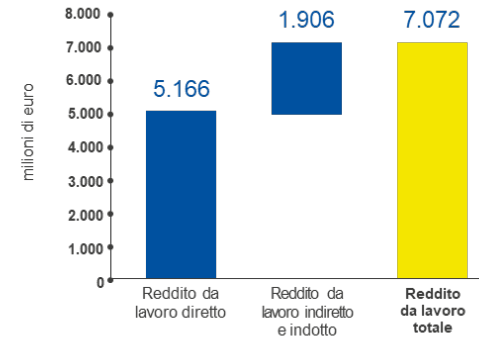


Il contributo di Poste Italiane al Prodotto Interno Lordo 2025



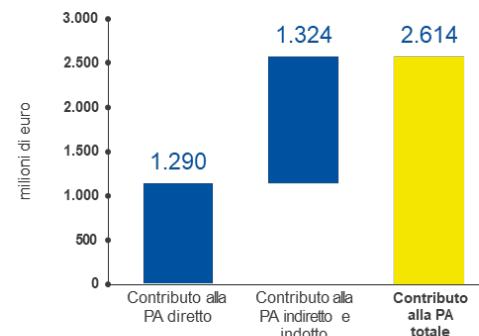
Ogni persona di Poste Italiane, attraverso il proprio lavoro e il proprio impegno quotidiano, ha contribuito alla creazione di PIL pari a 115 mila € nel corso del 2025.

Il contributo di Poste Italiane al reddito da lavoro 2025



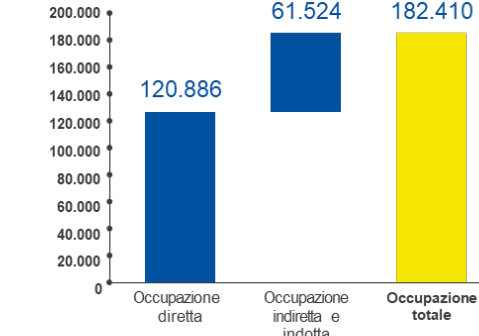
Ogni persona di Poste Italiane, attraverso il proprio lavoro e il proprio impegno quotidiano, ha contribuito alla distribuzione di 59 mila € alle famiglie nel corso del 2025.

Il contributo di Poste Italiane alla PA 2025



Ogni persona di Poste Italiane, attraverso il proprio lavoro e il proprio impegno quotidiano, ha contribuito alla generazione di un gettito fiscale pari a 22 mila € nel corso del 2025.

Il contributo di Poste Italiane all'occupazione 2025

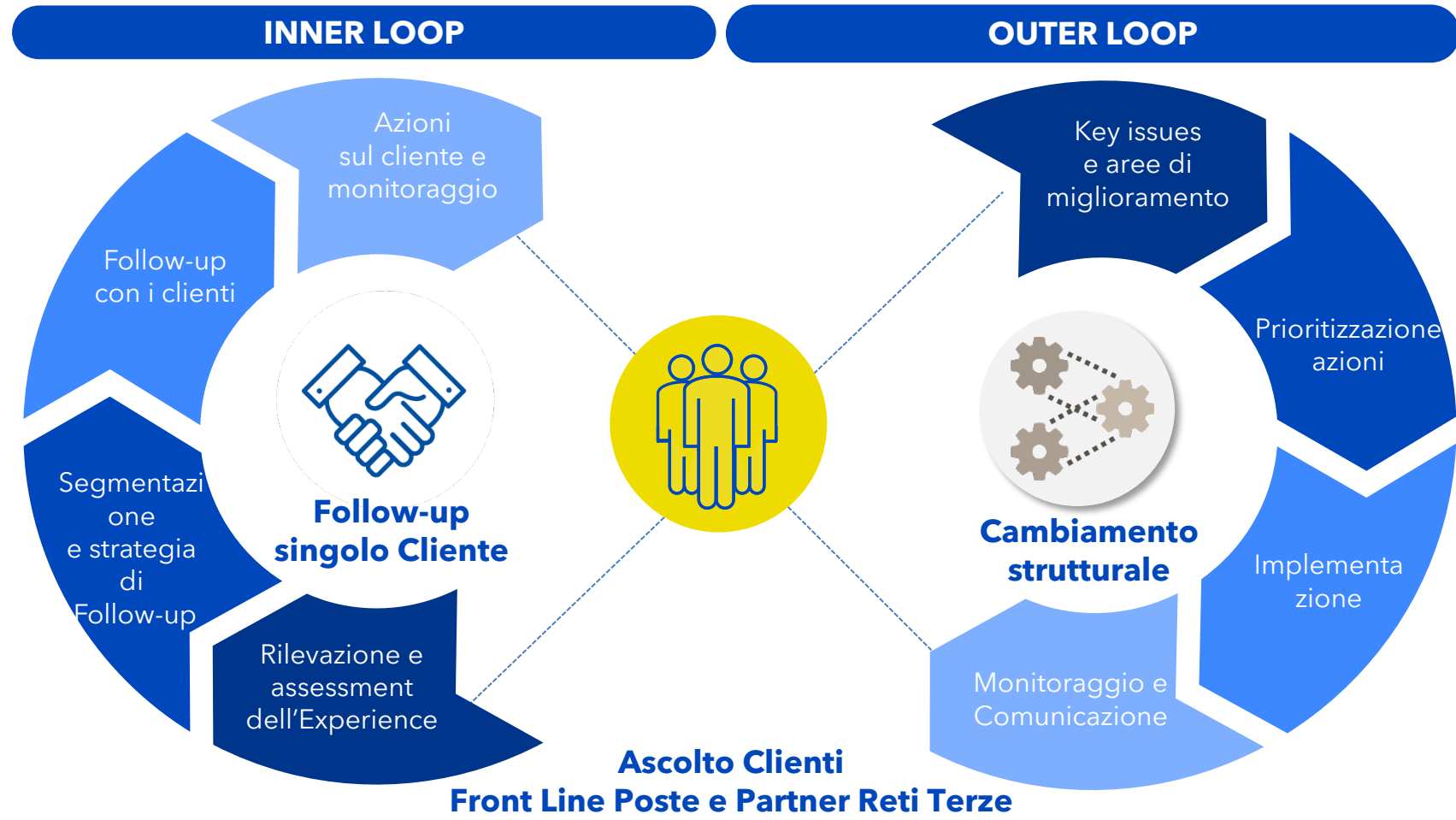


Ogni persona di Poste Italiane, attraverso il proprio lavoro e il proprio impegno quotidiano, ha contribuito all'occupazione di 1,5 persone nel corso del 2025.

L'ASCOLTO DEI CLIENTI E DELLA FRONT LINE ATTIVA IL PROCESSO DI CLOSE THE LOOP NELLE SUE DUE COMPONENTI: OUTER LOOP E INNER LOOP



MODELLO DI ASCOLTO E DI MIGLIORAMENTO CONTINUO



IL MIGLIORAMENTO PASSA ATTRAVERSO PERSONE COMPETENTI AIUTATE DA SOLUZIONI DI AI SPECIALIZZATE ...



CX IN CRESCITA COSTANTE ANNO SU ANNO

40 SPECIALISTI E +300 COLLEGGI ATTIVI NEL MIGLIORAMENTO CONTINUO

VOCE DEL CLIENTE



Ascolto continuo **Retail, Imprese e Reti Terze.**
2 wave relazionali e **430** momenti transazionali dei Customer Journey
2Mln di feedback

PROCESS INTELLIGENCE



Analisi dei **processi agiti** d **alto** impatto sul **Cliente** arricchiti con segmentazioni e feedback dei clienti per produrre insight operativi e profilati - **CX Mining**

CLOSE THE LOOP



Piano miglioramento della CX con azioni chiave di trasformazione
Task Force Qualità azioni bottom-up

SOLUZIONI AI BASED