



RBS
RETAIL BANKING
SERVICES

RBS Campus



UN INVESTIMENTO
SULLE RISORSE UMANE PER ESSERE
AL PASSO CON LE TRASFORMAZIONI
DELLA COMUNICAZIONE E OTTENERE
RISULTATI D'ECCELLENZA.



"Campus nasce dall'esperienza oltre ventennale di Rbs nel settore bancario-assicurativo e dalla consapevolezza del cambiamento epocale che ha investito questo mercato. Tutti i piani industriali delle banche prevedono la riduzione degli sportelli e la riqualificazione del personale addetto alla clientela: vogliamo affiancare le banche in questo percorso mettendo a disposizione tutta la nostra competenza ed esperienza pluriventennale nel campo della comunicazione a distanza."

Alessandro De Angelis, amministratore unico di RBS

Voi ci affidate persone, noi vi restituiamo risultati



.....

Il progetto Campus Rbs
è un percorso
di valutazione, formazione
e apprendimento,
che prevede al suo interno
un mix articolato
di metodologie su misura
per ogni esigenza.

.....



Il progetto Campus Rbs

La **mappatura delle competenze**, l'**apprendimento esperienziale**, il **learning by doing**, uniti alla didattica in senso più tradizionale, sono gli strumenti che RBS, da oltre 20 anni, mette a servizio delle attività di telemarketing e customer service.

Proprio da questa esperienza di successo nasce l'idea di creare una "scuola" per affiancare **banche, finanziarie e compagnie di assicurazioni** che desiderano sviluppare concretamente le tecniche di comunicazione a distanza. Lo scopo del progetto, rivolto ai propri dipendenti interni, è quello di aumentare i profitti e migliorare la qualità totale. All'interno delle nostre **strutture certificate**, dotate di postazioni e tecnologia di alto livello, le risorse possono fare esperienze concrete, attraverso il **role play**, l'**osservazione riflessiva** e la **sperimentazione attiva**. Le lezioni sono tenute presso le aule di **Milano e Roma** da docenti partner, sviluppando gli argomenti legati al raggiungimento degli obiettivi prefissati nella prima fase di assessment.



Con l'iniziativa Campus RBS mette a disposizione di banche, assicurazioni e finanziarie tutta la propria competenza ed esperienza nel campo della comunicazione a distanza.

Il committente ha la possibilità di partecipare come uditoro durante una lezione o a richiesta affiancare il team di formatori in lezioni frontali più tecniche, allo scopo di aumentare il commitment dei propri dipendenti.

RBS

*RBS è una società nata nel 1994 per offrire a banche, finanziarie e assicurazioni servizi di alta qualità nel campo del **customer care** e del **telemarketing**.*

*Oggi RBS conta oltre 400 collaboratori e dipendenti ed è strutturata con **450 postazioni multimediali** offrendo la più completa gamma di servizi disponibile sul mercato.*

*RBS è l'unica società in Italia che ha **certificato** tutti i processi aziendali aderendo agli ISO standard internazionali, garantendo ai propri clienti i più alti livelli di servizio.*



Il modello Campus: le tre fasi

Il percorso formativo prevede una **full immersion di due settimane** all'interno di aule dotate delle tecnologie più avanzate, e con il supporto di strumenti multimediali.

Il modello è articolato in tre fasi: **assessment**, in cui vengono mappate le competenze del candidato; la fase di **formazione**, in cui ci concentriamo sullo sviluppo delle abilità; il **coworking**, la fase di affiancamento in azienda. I piani formativi sono completamente personalizzabili secondo le esigenze del committente.

Campus è un investimento sulle risorse umane per generare valore aggiunto: un valore misurabile, sia in termini di produttività che di ROI (return on investment).

_Fase 1 SELEZIONE DEI PARTECIPANTI ATTRAVERSO UN ASSESSMENT CENTER

L'obiettivo della fase uno è quello di **definire**, partendo da competenze e capacità della risorsa, gli obiettivi che saranno portati a termine alla fine del percorso. Sulla base di queste evidenze vengono stabiliti i presupposti per accedere al programma di formazione, incrociando il possibile punto di arrivo del candidato con i desiderata dell'azienda.

La fase uno si compone di:

- **un colloquio individuale** finalizzato a raccogliere il profilo della risorsa e soprattutto la motivazione al cambiamento
- **un Assessment Center** per mappare le abilità richieste per l'interpretazione del "nuovo ruolo".

L'evidenza dei risultati conseguiti in questa prima fase di selezione, viene raccolta in un **dossier personale** (disponibile anche online per la consultazione del committente) che accompagnerà poi la risorsa in tutto il suo percorso e che verrà consegnato al termine insieme all'attestato.



_Fase 2 LA FORMAZIONE: SVILUPPARE ABILITÀ

Il percorso formativo "standard" ha una durata di **due settimane** all'interno delle aule del Campus. I moduli che compongono il percorso sono completamente personalizzabili.

Il piano formativo si basa sugli obiettivi prefissati dall'azienda (banca-finanziaria-assicurazione) e tiene conto degli elementi emersi durante la fase 1 di assessment, al fine di sviluppare le competenze della risorsa relativamente a:

- la comunicazione efficace
- gestione delle obiezioni
- gestione del contatto con il cliente
- tecniche di vendita
- presa appuntamenti
- customer satisfaction
- customer services
- strumenti per la comunicazione digitale (es. gestione dei contatti via chat)



→ ESEMPIO DI PIANO FORMATIVO

GIORNO 1	MATTINA: Presentazione progetto, condivisione del programma e degli obiettivi del corso. Cenni di comunicazione di base.	POMERIGGIO: La comunicazione efficace, modelli di comunicazione, le componenti della comunicazione. Role play: la capacità interpretativa.	GIORNO 2	MATTINA: Il piano di comunicazione: lo script. Role play: stendere un piano di comunicazione.	POMERIGGIO: L'ascolto attivo, tecniche e abilità.
GIORNO 3	MATTINA: La chiusura e la call to action. Role play: simulazioni con ruoli assegnati.	POMERIGGIO: La gestione delle obiezioni. Case study: ascolto di registrazioni di successo.	GIORNO 4	MATTINA: Briefing sull'attività di marketing individuata (es. vendere una carta).	POMERIGGIO: Il "nostro piano di comunicazione", struttura della telefonata, come comunicare empaticamente con il cliente.
GIORNO 5	MATTINA: Ascolto registrazioni (incise da un nostro best performer senior).	POMERIGGIO: Simulazioni e debriefing.	GIORNO 6	MATTINA: Simulazioni e debriefing.	POMERIGGIO: Attività telefonica in doppia cuffia.
GIORNO 7	MATTINA: Ascolto delle proprie registrazioni del giorno precedente; debriefing valutativo.	POMERIGGIO: Attività telefonica.	GIORNO 8	MATTINA: Attività telefonica.	POMERIGGIO: Attività telefonica con affiancamento valutativo.
GIORNO 9	MATTINA: Attività telefonica con affiancamento valutativo.	POMERIGGIO: Attività telefonica con affiancamento valutativo.	GIORNO 10	MATTINA: Esame finale.	POMERIGGIO: Chiusura lavori.

_Fase 3 COWORKING: COLLABORARE PER CRESCERE INSIEME

La fase di coworking rappresenta il **valore aggiunto** del percorso di formazione Campus Rbs: ogni risorsa viene seguita nella fase di reinserimento all'interno dell'azienda, al fine di **verificare** l'effettiva applicazione del percorso di formazione.

Campus RBS mette a disposizione la propria tecnologia per consentire alle risorse di svolgere le attività di marketing e comunicazione direttamente in sede, secondo le esigenze del committente.

L'obiettivo di quest'ultima parte del percorso è restituire all'azienda una risorsa che ha già testato sul campo la sua capacità di raggiungere gli obiettivi prefissati, interiorizzando un'esperienza di successo.

Nella fase di coworking gli allievi vengono "accompagnati" durante il rientro in azienda, verificando l'applicazione pratica di ciò che è stato acquisito in aula durante la formazione.



Contatti



Per informazioni e candidature:

SITO www.campus.rbs24.eu

MAIL rbscampus@rbs24.eu

TELEFONO 02.89636615 - 347.6008617



Sede di Roma - Sede legale, direzionale ed operativa

Piazzale dell'Industria 46, 00144 Roma

Tel +39 06 874171 · Fax +39 06 87417400

Sede di Milano - Sede operativa

Viale Sarca 336, 20126 Milano

Tel +39 02 896361 · Fax +39 02 33448426

Sede di Sassari - Sede operativa

Via Predda Niedda 23/A, 07100 Sassari

Tel +39 079 9630695

Sede di Roma - *Sede legale, direzionale ed operativa*

P.le dell'Industria 46 - 00144 Roma, Italy
Tel: +39 06 874171 - Fax: +39 06 87417400

Sede di Milano - *Sede operativa*

V.le Sarca 336 - 20126 Milano
Tel: +39 02 896361 - Fax: +39 02 33448426

Sede di Sassari - *Sede operativa*

Via Predda Niedda 23/A - 07100 Sassari
Tel: +39 079 9630695

