

## VERBALE DI INCONTRO

In data 4 febbraio 2011, presso l'unita' produttiva di Vimodrone di United Parcel Service Italia srl, si sono incontrati:

La Societa' United Parcel Service Italia srl rappresentata dai Signori Pasquale Palombella, Cristina Tomasetig e Davide Chierichetti

e le RSU della suddetta Unita' Produttiva, Signore Paola Polelli, Cinzia Crespi, Laura Parozzi e Elena Fracca

Premesso che

- United Parcel Service Italia srl riceve, attraverso il proprio CSC, da clienti e potenziali tali, richieste di informazioni relative, tra le altre cose, ai servizi offerti dalla Societa'
- Le risposte fornite dagli operatori devono essere esatte ed esaurienti

L'Azienda ha presentato un progetto di formazione, c.d. *Continuos Improvement Plan*, dedicato agli operatori del Call Center; caratteristica fondamentale di tale progetto e' la formazione "perdonalizzata".

I partecipanti al corso saranno identificati dai TL e Supervisor di reparto, dopo un'attenta analisi dei bisogni formativi degli operatori.

La durata del progetto sara' di quattro settimane; al termine di ogni settimana saranno analizzati gli argomenti condivisi e oggetto del programma di formazione.

La partecipazione al CIP sara' formalizzata attraverso moduli di partecipazione settimanale.

Le RSU si riservano la facolta' di informare i lavoratori sul progetto, convocando assemblea.

L. C. S.

United Parcel Service Italia srl

RSU

The image shows several handwritten signatures in blue ink. On the left side, there are three distinct signatures, with the word "RSU" printed below them. On the right side, there are two more signatures, one above the other. The signatures are written in a cursive, somewhat stylized hand.