

## Una posta sempre più banca

**Pubblicato:** Venerdì 26 Gennaio 2001

Comfort, funzionalità e qualità: sono queste le parole d'ordine che contraddistinguono il nuovo ufficio postale di via del Cairo 21. E' stato inaugurato oggi, alla presenza delle autorità varesine, di Salvatore Cocchiario, direttore regionale Lombardia e della direttrice della filiale varesina Nadia Leonetti. E sebbene non si tratti di un servizio venuto su ex novo, la ristrutturazione che lo ha investito in questi ultimi mesi, non ha costituito solo un'opera di restyling, o "di facciata" come ha puntualizzato Nadia Leonetti. Bensì "una vera rivoluzione nella sostanza, che vede il cliente al centro del servizio".

Non solo un ambiente accogliente e luminoso nella cornice dei colori ufficiali delle Poste Italiane, il giallo e il blu, ma tutte le novità che conferiscono alla posta anche l'aspetto della banca e portano Varese al passo degli uffici milanesi. Con il consolidamento del nuovo modello di ufficio postale l'informatizzazione, l'introduzione della fila unica, l'informazione e una maggiore attenzione alle esigenze del cliente, la sicurezza e l'abbattimento delle barriere architettoniche diventano gli aspetti qualificanti del progetto. Che nella provincia farà da apripista.

Le prossime succursali a ricevere lo stesso trattamento saranno la tre di Belforte e quella di Arcisate. "Su tutti gli uffici postali – ha spiegato la direttrice Nadia Leonetti – saranno attivati servizi propri, tarati cioè sulla domanda, saranno in pratica potenziati quei servizi maggiormente richiesti, sportelli polivalenti e fila unica saranno introdotti ovunque".

Un ufficio sicuro. Lo ha sottolineato anche il viceprefetto Luigi Minchella. "Il frazionamento degli incassi e la memorizzazione dei dati fotografici, la visibilità dall'esterno lo rendono sicuramente un sito poco appetibile ai malfattori". Ma anche pratico per tutti. Un accesso facilitato è infatti riservato ai portatori di handicap, con uno sportello ribassato e il cash dispenser posto ad un'altezza adeguata. E quando nell'ufficio saranno ben definiti gli *ostacoli*, sarà allestita anche una mappa tattile per i non vedenti.

Il piano di ammodernamento, con cui le Poste Italiane tra il 2000 e il 2001, rinnoveranno alcune migliaia di uffici, porterà alla completa informatizzazione e al collegamento in rete di 14mila uffici postali. Non solo essa permetterà di avere sportelli polifunzionali, ma renderà più veloci le operazioni. Le due tipologie di servizi, postali e bancoposta, avranno inoltre una fila unica per i due diversi prodotti. Un'operazione, che, come già esperito negli uffici milanesi, permette di ridurre i tempi di attesa del 50%. "Questo non toglie – ha aggiunto la direttrice – che in giorni con particolari scadenze, come può essere il pagamento Ici, vi siano sportelli dedicati".

Niente chiusura anticipata a fine mese, e un orario che permette un'organizzazione tale da concentrare un maggior numero di operatori nelle ore di punta. Un'informazione più ordinata a disposizione del cliente: moduli, depliant e manifesti saranno più immediatamente reperibili grazie ad appositi supporti ed espositori. È stata allestita una sala separata solo per la consulenza, rispettosa della privacy e studiata per offrire consulenza specifica e riservata alla clientela.

"Un notevole sforzo è stato rivolto all'istruzione personale – ha spiegato Leonetti – la filiale di Varese nell'ultimo anno ha dedicato a quest'obiettivo diecimila ore di formazione, non solo per l'utilizzo delle macchine, ma anche per l'istruzione alle tecniche di vendita e di comunicazione, insomma corsi orientati all'impronta commerciale di un servizio come il nostro".

Redazione VareseNews  
redazione@varesenews.it

