

GRUPPO TELECOM ITALIA

# **Negozi Retail Telecom Italia Piano di Business Transformation**

INCONTRO 10 FEBBRAIO 2014

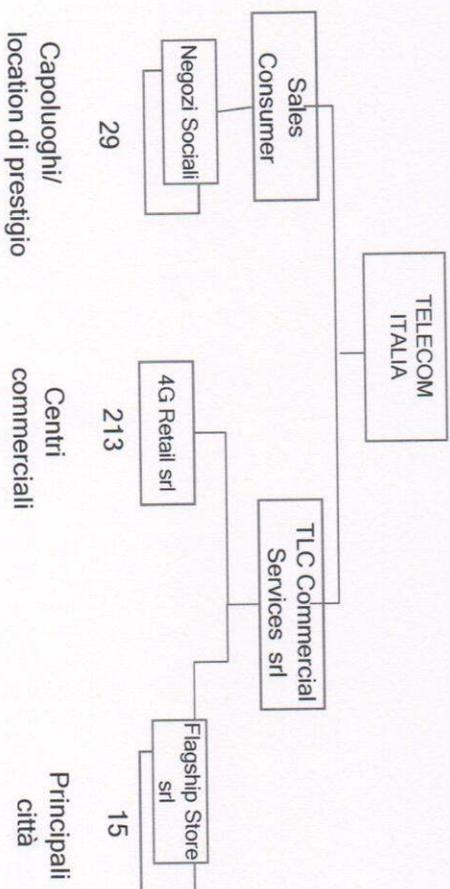


## ASSETTO COMMERCIALE RETAIL AS IS

La rete commerciale diretta di Telecom Italia si articola in:

- **29 Negozi Sociali**, ossia punti vendita gestiti direttamente da Telecom Italia con proprio personale;
- **15 negozi Flagship Store**, facenti capo a 14 società a responsabilità limitata, distribuite nelle principali città italiane, le cui quote di partecipazione sono detenute dalla società TLC Commercial Services S.r.l., controllata al 100% da Telecom Italia;
- **213 negozi appartenenti alla società 4G Retail**, anch'essa interamente controllata da TLC Commercial Services.

A tale canale diretto si aggiungono poi 560 negozi Monobrand con contratti di *franchising* con Telecom Italia, non facenti parte del presente progetto.



Location	Capoluoghi/ location di prestigio	Centri commerciali	Principali città
Acquisizioni medie mese per FTE	55	121	66
EBITDA (€mil.)	(10,5)	9,8	2,3
% on Revenues	(55%)	6%	25,6%

## ASSETTO COMMERCIALE RETAIL TO BE

Per la realizzazione del nuovo assetto si procederà a:

Costituire un polo dedicato alla gestione dei negozi di prestigio Telecom Italia, che tramite un mirato piano di *business transformation*, avrà l'obiettivo di aumentare:

- Redditività
- Produttività
- Qualità delle acquisizioni su fisso, mobile, sull'offerta convergente per la clientela consumer e business e sulle nuove linee di business



Location di prestigio con elevata visibilità e alta qualità delle acquisizioni

Concentrare in un altro polo organizzativo tutto il canale diretto di commercializzazione tramite la confluenza in 4GR dei Flagship Store.



Negozi presenti nei centri commerciali e grandi città ad elevata pedonabilità con elevati volumi di acquisizioni

## PERCORSO DI IMPLEMENTAZIONE

**1** Valorizzazione dei 22 negozi sociali tramite:

la revisione dei processi volta ad ottimizzare le attività di vendita riducendo e semplificando le operatività degli addetti e l'introduzione di nuovi sistemi per il superamento degli attuali non allineati tra loro.

un articolato piano di job rotation con

- ingresso di risorse con attitudini commerciali prioritariamente dalla Divisione Caring Services avendo particolare riguardo alle candidature part-time;
- riallocazione delle risorse non più motivate all'attività commerciale dei negozi nei progetti di internalizzazione delle strutture Consumer e Business, nella Divisione Caring Services, o in altri ambiti aziendali qualora non sussistano le citate possibilità di reimpiego;

un piano formativo mirato per i nuovi inserimenti e per lo sviluppo delle competenze;

## PERCORSO DI IMPLEMENTAZIONE

Una profonda modifica sull'organizzazione del lavoro e sull'articolazione dell'orario di lavoro che prevede:

- un presidio massimo dalle ore 6 alle ore 22 da lunedì a domenica e festivi infrasettimanali per i negozi ubicati negli aeroporti, nelle stazioni o in luoghi di forte interesse ed ad alta concentrazione di pubblico
- un presidio dalle ore 9 alle 20 da lunedì a domenica di norma per i restanti negozi sociali;
- un previsione di aperture domenicali flessibili sulla base della pedonabilità nella singola sede e nei picchi/eventi commerciali specifici (lancio di nuovi prodotti/servizi o campagne acquisitive specifiche), per i negozi ove non sia stata ancora adottata l'apertura domenicale,
- l'introduzione di una prestazione lavorativa articolata su 6 giorni alla settimana,
- la previsione di sfalsati e di turni spezzati con ampio intervallo, per far fronte alle necessità di garantire un più efficace presidio del cliente,
- l'incremento delle posizioni part-time
- di abilitare l'apertura e chiusura del punto vendita anche con un addetto
- Abilitare alle operazioni di cassa tutte le risorse del punto vendita

## PERCORSO DI IMPLEMENTAZIONE

Implementazione delle nuove turnistiche entro il 15 marzo

Variazione dal 9,23% al 6,15% della percentuale di sospensione dell'orario di lavoro per solidarietà nei 22 negozi sociali per effetto dell'applicazione delle nuove turnistiche che ottimizzeranno la presenza del personale nei momenti di maggior affluenza della clientela,

Introduzione della banca ore per finanziare eventuali/eccezionali esigenze oltre il normale orario di lavoro

Chiusura dei 7 punti vendita non profittevoli che resteranno in esercizio fino alla cessazione dei contratti di locazione. I contratti di locazione verranno immediatamente disdetti.

Il personale in servizio presso i suddetti negozi sarà reimpiegato in altri negozi, nei progetti di internalizzazione, nella Divisione Caring Services o in altri ambiti aziendali presenti sulla sede del negozio in chiusura.

## PERCORSO DI IMPLEMENTAZIONE

- 2 Confluenza in 4GR 14 Flagship Store e TLC Commercial Services attraverso fusione per incorporazione (il Flagship Store di Taranto verrà chiuso).