

Comunicazione e informazione

Obiettivi di qualità

- *Creazione di un riferimento aziendale unico che renderà facile e veloce la comunicazione con Poste Italiane attraverso 4 grandi canali:*
 - *telefono, con il call center unico al numero 160**
 - *In corso di attivazione a livello nazionale. Data la complessità del progetto potrà assicurare la piena funzionalità in termini di gestione dei volumi di traffico entro il 2001*
 - *lettera, con la casella postale dedicata: C.P.160 06100 Perugia*
 - *internet, con il web center: www.poste.it*
 - *ufficio postale, il cliente potrà contribuire a migliorare la qualità dei nostri prodotti richiedendo*
 - *una "LETTERA DI CONTATTO" per gli apprezzamenti, i suggerimenti o le lamentele, oppure*
 - *una "LETTERA DI RECLAMO" (un modulo nato dalle indicazioni del Formulario di Reclamo approvato dalla Comunità Europea), per segnalarci un problema specifico.*
 - *Garantire in questo modo una informazione unica, puntuale ed omogenea dell'azienda su tutto ciò che riguarda:*
 - 1) informazioni generali, sui prodotti e sulle spedizioni,*
 - 2) servizi dedicati,*
 - 3) reclami.*
 - *Distribuzione di cataloghi dei prodotti con taglio informativo da inviare agli indirizzi di tutti gli italiani.*