LA POSTA

N. 07-2019

Per i nostri collaboratori
Altre storie sulla Posta su
posta.ch/attualità

Focus – Pagina 12

Soddisfazione dei clienti

La ricetta della Posta per rendere felici i clienti

Attualità – Pagina 6

Ristoranti del personale, luoghi versatili e polivalenti

Partire e arrivare – Pagina 18

Christian Plüss fa un bilancio del suo primo anno da capo di AutoPostale

LA POSTA

Clienti soddisfatti

Sono cresciuta in una famiglia di buralisti postali a Laufenburg, ho guadagnato la mia prima paghetta consegnando telegrammi d'auguri a domicilio e fin dall'inizio ho saputo con certezza di voler seguire un apprendistato come segretaria d'esercizio alle PTT. Nel mio percorso professionale, sono passata dalla spedizione delle lettere (carrozze ambulanti comprese) alla gestione dei giornali, al servizio sugli autopostali.

Nel 1993, con l'ingresso di DPD nel mercato dei pacchi, la Posta ha reagito introducendo la sezione di vendite «Clienti commerciali». E così sono diventata una consulente clienti della prima ora. A quei tempi, le ditte non erano per niente abituate all'idea che i consulenti della Posta andassero da loro in azienda. Il nostro obiettivo era già allora quello di andare incontro alle esigenze dei clienti. Indipendentemente dal fatto che spediscano generi alimentari, cosmetici, dischi diamantati, analisi di laboratorio o vestiti, i nostri clienti desiderano ricevere un servizio di prim'ordine, una consulenza professionale e avere un referente che li aiuti tempestivamente nel caso in cui qualcosa non vada come dovrebbe. Io prendo sul serio le loro richieste, le coordino internamente e sono a disposizione in qualsiasi situazione. Il mio obiettivo, infatti, è avere clienti soddisfatti.

«I nostri clienti desiderano avere un referente che li aiuti tempestivamente»

Maggiori informazioni su questo tema nel dossier di questo numero.

Beatrice Erhard, account manager PostLogistics

Attualità

11 **ICT: sostituzione riuscita**

Lunedì scorso è andata in scena, senza alcun intoppo, una sostituzione di hardware di notevole entità. I preparativi al grande evento sono durati per ben due anni.

Inviare e ricevere

22 **Che grande passo!**

A ottobre, è stato inaugurato il centro pacchi regionale a Cadenazzo (TI). Jean-Pierre Stettler è stato una figura chiave per la riuscita del progetto. Tra retrospettive e prospettive.

12

Focus

Clienti al settimo cielo

Quello che sta più a cuore alla Posta sono i suoi clienti. Nel nostro dossier vi raccontiamo le storie e iniziative di alcuni colleghi virtuosi che, con il loro lavoro, rendono felici i clienti.

Attualità
5 App PostWeb: accesso ovunque voi siate

Inviare e ricevere
23 I nuovi francobolli di Natale sono arrivati

Pagare e investire
24 Giovane e dinamica: Angela Bönzli e la start-up Ormera

Gente
32 Il volontariato che fa bene a tutti

Ripristinare muri a secco, allargare e appianare sentieri, sfoltire la vegetazione ai margini del bosco: nove giovani collaboratori della Posta per due giorni nel parco del Giura argoviese, tra tanto lavoro e incontri interessanti.

30

Gente

Una donna fortunata

Bettina Ochsenmann trascorre ogni minuto libero con i suoi maiali nani. Una storia tutta da scoprire, fatta di giochi di abilità, carretti e corse agli ostacoli.

26

Gente

Dream team

Nel reverse mentoring un trainee fa da coach a un dirigente. Vera Müller e Daniel Vögeli ci raccontano come sono diventati un vero e proprio dream team.

76%

Chi fa acquisti negli shop online vuole sapere dove si trova la merce ordinata. Il barometro dell'e-commerce e il sondaggio tra gli operatori del commercio digitale svizzero 2019, pubblicati di recente, evidenziano che il 76% dei consumatori preferisce gli shop online che offrono il tracciamento degli invii: circa la metà dei commercianti online intervistati soddisfa questa richiesta.
posta.ch/digital-commerce/commercio-online

Due in uno: monitorare e gestire gli invii

Dalla fine di agosto il tracciamento semplice degli invii è integrato in «I miei invii». Ora le informazioni di entrambi i servizi non solo sono raggruppate e ben visibili in un unico luogo, ma sono anche ottimizzate per la visualizzazione sui dispositivi mobili. In questo modo, la Posta va incontro alla richiesta di maggiore comfort e trasparenza nella ricezione e nella spedizione dei pacchi.
posta.ch/i-miei-invii

La Posta vende CarPostal France a Keolis SA

L'autorità francese garante della concorrenza ha dato il via libera alla vendita di CarPostal France. Keolis SA, affiliata della società ferroviaria francese SNCF, rileva pertanto l'azienda con la totalità del personale d'esercizio e dei veicoli. Con la vendita di CarPostal France, la Posta mette fine alla presenza di AutoPostale in Francia.

Pane fresco appena sfornato in tutte le case

Pane fresco sfornato dal panettiere la mattina presto e consegnato a casa il giorno stesso insieme alla posta: questo è il servizio che PostMail offre sull'ultimo miglio a partire dal 18 novembre 2019 nelle regioni di Berna, Thun, Langenthal, Soletta, Olten, Basilea, Lucerna, Zurigo città, Oberland zurighese e Winterthur. Avete voglia anche voi di pane appena sfornato dal panificio della vostra regione? Non fatevi sfuggire il 25% di sconto sottoscrivendo un abbonamento di prova all'offerta Il pane per posta (codice promozionale: PKM11). Consegne adattabili in modo flessibile, disdetta possibile in qualsiasi momento. **brot-post.ch** (solo in tedesco).

Un premio per Profital

Al team di Profital è stato conferito a Jersey il PostEurope Innovation Award per la sua app per volantini pubblicitari digitali. Grazie all'app Profital, gli utenti possono consultare in modo semplice e chiaro gli ultimi volantini e le promozioni in corso nei negozi della loro zona. Ogni anno, PostEurope assegna l'Innovation Award premiando così le performance più significative, che si tratti di prodotti, servizi o soluzioni per i clienti.

Tutti insieme alla Corsa di San Silvestro (Zurigo)

Desiderate partecipare alla Corsa di San Silvestro di Zurigo insieme a un team? Allora iscrivetevi il prima possibile all'evento per team e chiudete in bellezza la stagione delle gare podistiche con un buffet di pasta presso l'Hotel Glockenhof di Zurigo. È ancora possibile iscriversi fino all'11 novembre 2019!
postactivity.ch

Digital Health, un settore in pieno sviluppo

Dal 2020 la Posta gestirà la cartella informatizzata del paziente (CIP) per altri tre clienti: il Cantone di Neuchâtel, il Cantone Ticino e l'associazione «CARA», di cui fanno parte i Cantoni di Ginevra, Vaud, Vallese, Friburgo e Giura. Tra i clienti della Posta vi sono già il Cantone di Argovia e l'associazione eHealth Südost, cui appartengono i Cantoni Grigioni e Glarona e gli ospedali dell'Appenzello Interno ed Esterno. Ad aprile 2020 la cartella informatizzata del paziente sarà introdotta in tutti gli ospedali del territorio svizzero. Grazie alla CIP, i pazienti possono accedere ovunque ai principali dati relativi alla propria salute e a documenti quali, per esempio, le radiografie.

Nadia Giannattasio, responsabile di progetto parziale PostWeb.

Tanti auguri, PostWeb!

PostWeb è stato introdotto un anno fa. Ora, la nuova app PostWeb segna un'ulteriore tappa importante. Tre domande a Nadia Giannattasio, responsabile di progetto parziale PostWeb.

Intervista: Magalie Terre / **Foto:** Felix Ammann

Un anno di PostWeb: qual è il bilancio?
Siamo molto soddisfatti. Anche se il passaggio è stato impegnativo per il personale, i feedback positivi hanno prevalso. Con circa 22 000 utenti al giorno, PostWeb viene frequentemente utilizzato. Funzionalità come «Mi piace» e la possibilità di lasciare commenti sono molto apprezzate. Inoltre, negli scorsi mesi abbiamo ampliato le opzioni di personalizzazione del Cockpit. Ora i collaboratori possono configurarlo in modo che rispecchi ancora meglio le proprie esigenze. L'introduzione dell'app PostWeb rappresenta un'ulteriore tappa importante.

Che cosa consente di fare la nuova app PostWeb?
L'app consente di accedere in maniera rapida e diretta a tutti i contenuti di PostWeb, sempre e ovunque. Con l'app è possibile effettuare l'accesso in modo facile e veloce a prescindere dal tipo di dispositivo (aziendale o privato, con iOS o Android).

Quali miglioramenti attendono i collaboratori?
Le proposte costruttive di miglioramento ci spronano a sviluppare costantemente PostWeb. Oltre all'ottimizzazione di struttura e contenuti, le sezioni Newsroom e Cockpit verranno accorpate. Vogliamo ringraziare i nostri sviluppatori, che fanno progredire PostWeb con tanta passione ed energia.

Scaricate l'app per il vostro dispositivo:
Post App Store (disponibile a breve), Apple App Store (disponibile a breve), Google Play Store (disponibile).

«Tour de Poste»: bilancio intermedio positivo

Il direttore generale Roberto Cirillo e altri membri della Direzione del gruppo hanno risposto in modo esaustivo a tutte le domande dei collaboratori in occasione di sei incontri informativi nell'ambito del «Tour de Poste» a Berna, Lucerna, Visp, Bellinzona, Montreux e Winterthur.

Testo: Alexander Volz

La partecipazione agli eventi è stata notevole, con una media di oltre 200 presenti. La Direzione del gruppo ha risposto a ognuna delle domande che i partecipanti hanno posto apertamente. I collaboratori non sono stati i soli a trarre beneficio dagli incontri informativi, ma anche il direttore generale ha potuto fare tesoro di queste occasioni. «Per me il dialogo con le collaboratrici e i collaboratori è fondamentale. Ci tengo molto a conoscere le loro esigenze e i loro punti di vista», ha affermato Roberto Cirillo. «Inoltre, molti colleghi sono quotidianamente a contatto con la clientela e ne conoscono le necessità e i desideri da vicino. Si tratta di conoscenze su cui la Posta deve puntare per continuare a crescere».
I momenti salienti degli eventi sono raccontati in una galleria fotografica e in un blog, a disposizione dei collaboratori sul microsito **web.post.ch/it/tour-de-poste**.
I prossimi eventi si svolgeranno a Basilea (7 novembre) e Landquart (19 novembre). La serie di incontri di quest'anno terminerà il 3 dicembre a Neuchâtel. È perciò ancora possibile partecipare. Sul microsito è disponibile anche il link per iscriversi.

L'incredibile versatilità dei ristora tra pasti, aperitivi e coworking...

I dodici ristoranti del personale e le quattro caffetterie della Posta, distribuiti in 13 sedi, servono ogni giorno 8500 clienti che effettuano 7100 transazioni e consumano 3000 pasti principali. Sono aperti 24 ore su 24, anche al di là degli orari dei pasti.

Testo: Fabienne Bühlmann / **Foto:** Christina Messerli

Ristorante Espace: mensa e coworking insieme per un connubio unico.

Chiacchiere tra colleghi nel ristorante di Mingerstrasse.

Ricco buffet di insalate a Zurigo-Mülligen.

nti del personale:

Ormai non si va più nei ristoranti per il personale solo per mangiare, ma anche per riposarsi, lavorare o svagarsi. Vogliamo un'ampia scelta di menu e un ambiente che ci faccia sentire a nostro agio. Tutto questo può coesistere sotto lo stesso tetto? L'arduo compito di rispondere a tutte queste esigenze è affidato da un anno a Bruno Zehren, provider manager presso Posta Immobili. «Dopotutto, oggi un ristorante offre molto più del semplice cibo», sostiene. E il sondaggio annuale mostra che i clienti sono soddisfatti: i valori sono cresciuti rispetto agli anni scorsi.

L'imbarazzo della scelta
Ogni giorno, in uno dei dodici ristoranti e delle quattro caffetterie in tutta la Svizzera, la ristorazione del personale influenza la soddisfazione dei collaboratori. Pertanto la Posta investe e offre ai suoi collaboratori dei menu equilibrati con prodotti stagionali e regionali.
Tra l'altro, le esigenze riguardo al menu variano molto da sede a sede. I collaboratori delle sedi di lavorazione hanno un fabbisogno calorico diverso da quelli delle sedi a carattere amministrativo.

Un'organizzazione che fa la differenza
Nella sede principale di PostFinance e a Zollikofen, Posta Immobili ha rinnovato le terrazze con nuovi tavoli alti e lounge. Nel Centro pacchi Härkingen ha organizzato la terrazza conferendole uno stile più aperto. Il ristorante nella sede principale a Berna offre da settembre uno spazio ottimale per il coworking: tavoli in legno e pareti colorate conferiscono al locale uno stile ideale e le prese di corrente e USB completano alla perfezione lo spazio.
Il prossimo anno verrà rimodernato il ristorante PostFinance Engehalde a Berna e verrà riorganizzata la classica disposizione da mensa di altri ristoranti. La nuova organizzazione degli spazi ha lo scopo di creare un ambiente ideale anche per il lavoro e allo stesso tempo rendere i ristoranti adatti a ospitare eventi serali. In questo modo si ottiene il massimo utilizzo dei locali esistenti, dal mattino presto alla sera tardi, 24 ore su 24: la mattina per colazione, a mezzogiorno per pranzo, negli orari intermedi per il lavoro e di sera per una cena con il team. I ristoranti della Posta sono più versatili di quanto crediamo.

Ristoranti del personale e sostenibilità

Nelle prossime settimane, la Posta introdurrà in tutti i ristoranti del personale i bicchieri riutilizzabili. I clienti sosterranno solo i prezzi di costo e, nell'ambito della campagna «Bring your own cup», l'undicesima consumazione sarà gratuita. Rimangono di attualità altre importanti tematiche come lo spreco di cibo e la riduzione della plastica. Nell'ambito del progetto pilota «Food waste», nel ristorante Espace vengono raccolti dati aggiuntivi per adeguare la quantità di prodotti offerti al numero di clienti.

Nuovo impiego, nuove opportunità

Judith Hollenstein lavora come specialista presso Sviluppo dell'organizzazione alla sede principale della Posta a Berna. Un cambiamento d'impiego temporaneo (CIT) permette alla responsabile Esercizio originaria della Svizzera interna di conoscere questo nuovo settore.

Testo: Simone Hubacher

Judith Hollenstein

A giudicare da come saluta le persone, dopo poche settimane sembra sentirsi già perfettamente a suo agio nella sede di EspacePost a Berna. Judith Hollenstein, postina di lungo corso (ha cominciato come apprendista assistente d'esercizio), è stata per gli ultimi dodici anni responsabile Esercizio a RetePostale (PN) in quattro diversi settori della Svizzera interna. In seguito alla grande riorganizzazione di RetePostale due anni e mezzo fa, ha pensato che fosse il momento di cambiare il suo percorso professionale. Dopo essersi rivolta al Centro carriera della Posta ha deciso di seguire un corso di perfezionamento che concluderà già il prossimo anno con un master in Change e dinamiche organizzative. Da settembre lavora come specialista presso Sviluppo dell'organizzazione a P. «Questo cambiamento temporaneo d'impiego rappresenta per me un'enorme opportunità», afferma. «È naturale quindi che qui dia il meglio di me stessa». Nonostante la garanzia di rientro di cui generalmente si beneficia, Judith, originaria di Dierikon, sa che il prossimo anno il suo posto a PN non ci sarà più, quindi non è ancora chiaro dove lavorerà nell'autunno 2020. Durante la settimana la sua sveglia suona alle 04:40 circa, perché fa la pendolare. La principale differenza con il lavoro che faceva prima è a livello culturale, ma anche l'organizzazione in sé. «Prima il lavoro mi veniva assegnato automaticamente, oggi posso andare a cercarmelo da sola. Almeno per il momento», sorride.

Maggiori informazioni sul portale HR alla voce «Perfezionamento e sviluppo».

Foto: Pierre-Yves Massot. Spazio pubblicitario offerto.

Sorrisi e sogni per i nostri bambini in ospedale

Ogni settimana, i bambini in ospedale ricevono le visite dei dottor Sogni.

La sua donazione regala sorrisi.
CP 10-61645-5

Grazie di cuore.

Fondazione THEODORA
Sorrisi e sogni per i nostri bambini in ospedale

Da «Focus» a «DIALOGO»

«DIALOGO» è il nuovo sistema di valutazione del personale della Posta ideato per favorire la collaborazione all'interno del mondo del lavoro.

La Posta abbandona «Focus» e, con «DIALOGO», si impegna a favorire la collaborazione all'interno del mondo del lavoro. Per il successo di domani è fondamentale che i collaboratori e i team perseguano obiettivi comuni, discutano del proprio rendimento, si scambino feedback sulla loro collaborazione, imparino gli uni dagli altri e crescano, giorno dopo giorno, attraverso un dialogo consapevole.
Questo «dialogo» viene favorito anche da un tool utilizzabile in modo flessibile, più adeguato alla realtà lavorativa di oggi, che consente di inserire gli obiettivi, individuali e del team, in qualsiasi momento a breve scadenza e di farli autovalutare dai collaboratori stessi. Per concludere la valutazione non sono più richiesti né workflow, né firme: i superiori terminano il processo insieme ai collaboratori e, su richiesta, consegnano loro una copia del modulo «DIALOGO».
I **moduli «DIALOGO»** per l'anno 2020 sono già disponibili. Le valutazioni relative al 2019 devono essere concluse entro fine febbraio 2020.

Maggiori informazioni e tutte le novità su PostWeb alla pagina di «DIALOGO»: **web.post.ch/dialogo**.

Da lampo di genio a idea commerciale

Delle 466 idee presentate nell'ambito di PostVenture, 44 verranno sviluppate.
La Posta aiuta gli ideatori in questa fase importante.

Intervista:
Lea Freiburghaus

La prima fase della campagna di innovazione «PostVenture» è conclusa. Da qui al 10 novembre verranno sviluppate le 44 idee più promettenti. Ma come riuscire a farlo al meglio? Annett Lüpke, ideatrice e Sales Executive presso Asendia, ha frequentato un «Kick Camp» della Posta. Nell'intervista ci racconta quello che ha imparato in questo workshop di tre giorni. Il 20 novembre si deciderà se la sua idea sarà tra le dieci finaliste. Incrociamo le dita per lei!

Signora Lüpke, che cosa ha imparato durante il «Kick Camp»?
Sono riuscita a concretizzare ulteriormente la mia idea delle «cassette per gli opuscoli negli edifici residenziali» attraverso un piano strutturato e con l'ausilio dei coach. Inoltre ho potuto richiedere l'opinione di potenziali clienti e altri opinion maker e ho trovato un amico che mi ha aiutato ad affinare la mia idea.

Che cosa le ha insegnato quest'esperienza?
Che sviluppare un'idea è divertente, anche se richiede molto lavoro. Grazie al workshop adesso so esattamente come affrontare questa sfida.

Consiglierebbe il workshop ad altre persone?
Senza dubbio, per me è stata un'esperienza fantastica. Sono stati tre giorni bellissimi e intensi, ma anche molto utili. Il confronto critico e costruttivo con gli altri partecipanti è stato molto arricchente.

Annett Lüpke

Anche voi avete una buona idea da proporre?
La Posta sarà lieta di esaminarla!

Inviatela a:
posta.ch/it/innovation
postidea.ch
co-star.post.ch/it
postventure.ch/it

2 NATALE

2xNATALE.CH

INSIEME REGALIAMO GIOIA.

La campagna si svolge dal 24 dicembre 2019 all'11 gennaio 2020.

Per alleviare le preoccupazioni delle persone indigenti donate un pacco postale di generi alimentari a lunga conservazione e articoli per l'igiene. Oppure un pacco virtuale.

www.2xnatale.ch

Un'iniziativa congiunta di

Croce Rossa Svizzera

SRG SSR

LA POSTA

coop

Il collaboratore Roman Hänni all'opera.

Operazione a cuore aperto riuscita

Durante il primo fine settimana di ottobre è andata in scena, senza alcun intoppo, una sostituzione di hardware di una certa entità, alla cui preparazione i responsabili avevano lavorato due anni.

Testo:
Simone Hubacher
Foto:
Lena Schläppi

Lunedì mattina, 7 ottobre 2019. I collaboratori di Posta, AutoPostale e PostFinance siedono alle loro postazioni di lavoro, avviano i loro laptop e iniziano a lavorare. Controllano le e-mail, lavorano ai loro documenti. Come ogni lunedì. Nulla lascia supporre che nel fine settimana sia successo qualcosa di straordinario: un grosso intervento «a cuore aperto», una gigantesca sostituzione di rete, come quella realizzata dodici anni fa. Nella notte tra sabato e domenica, dalle 22:00 alle 10:00, la sostituzione ha tenuto impegnati 16 collaboratori a Zollikofen e sei a Zofingen e Engehalde.

Cambiamenti continui per stare al passo coi tempi

La Posta gestisce una delle reti informatiche più grandi della Svizzera. «Oggi il ciclo di vita dei dispositivi di rete va dai sei ai sette anni. Nell'ICT tutto cambia a ritmi elevatissimi», spiega Priska Hugi, responsabile team Network Datacenter Operation presso I. Insieme alla sua squadra è stata responsabile del grande intervento di sostituzione che ha interessato la Posta, il suo portale (posta.ch) e tutti i collegamenti dei partner al gruppo (come provider, FFS, banche ecc.), ma anche AutoPostale e PostFinance. «Se paragoniamo il centro di calcolo della Posta a grandi città come Berna e Zurigo, sarebbe come se avessimo sostituito la rete stradale del centro e tutto il sistema di controllo del traffico. Ma le innumerevoli strade di quartiere, non meno importanti, non sono ancora state aggiornate. Ecco perché nel 2020 sono previsti altri periodi di manutenzione».

Le incognite del caso

La sostituzione ha tenuto impegnati i responsabili per oltre due anni. «Dopo avere preso confidenza con la nuova tecnologia, abbiamo pubblicato un bando di concorso OMC per il nuovo hardware», racconta Priska Hugi. Per tutto il periodo del progetto, il suo cuore non ha mai battuto così forte come durante la notte della sostituzione. «Non è possibile simulare il comportamento live, nonostante tutti i meticolosi preparativi», riferisce. «Ciò che andava assolutamente evitato era un blackout della rete. Senza rete non funziona nulla: niente internet, niente server, niente servizi postali». Oggigiorno nessuno è in grado di lavorare senza. «Ecco perché in qualsiasi momento avevamo sempre un piano di riserva che, in caso di problemi tecnici, ci avrebbe consentito di ritornare al vecchio ambiente». Il responsabile di progetto Matthias Jauslin aggiunge: «I preparativi hanno richiesto circa 5000 ore di lavoro. Grazie all'instancabile impegno di tutte le persone coinvolte, siamo riusciti a superare brillantemente questa sfida. Ringrazio tutti per il loro lavoro e sono davvero contento che in Informatica Posta lavorino specialisti di questo calibro». Alcune correzioni erano state messe in conto, ma erano tutto sommato limitate e si sono potute eseguire durante notte o il lunedì. Nel 2020 seguiranno una o due ulteriori migrazioni, con interruzioni previste. I fornirà anticipatamente informazioni in merito.

Tutti i numeri della sostituzione

- 5225: i componenti necessari sostituiti secondo il listino prezzi del bando OMC (inclusi i pezzi più piccoli)
- 506: i collegamenti di rete migrati dal vecchio ambiente alla nuova piattaforma
- 148: i «change task» (ovvero il numero di attività che le varie persone incaricate di modifiche previste negli intervalli di manutenzione hanno dovuto eseguire)
- 5000 circa: le ore di lavoro (tra preparazione e sostituzione)

La Posta e la sua ricetta per clienti felici

Per la settima volta consecutiva, supera l'obiettivo della Confederazione e convince i clienti con le sue prestazioni: sono queste le notizie che fanno piacere alla Posta. Nel sondaggio sulla soddisfazione dei clienti 2019, totalizza 81 punti su 100. Dietro questi freddi numeri si nasconde anno dopo anno l'enorme impegno e lavoro di tutte le unità.

Testo: Marcel Suter / **Foto:** Béatrice Devènes, Severin Nowacki, Michael Sieber

«Il nostro obiettivo è instaurare un dialogo con i clienti», dichiara Mauran Yogeswaran. In questo modo, PostFinance riceve feedback diretti sui suoi prodotti e può svilupparli ulteriormente in linea con le esigenze della clientela. A tale scopo il Customer Experience Manager e il suo team stanno costituendo una community di cui fanno attualmente parte 111 clienti di PostFinance. A ottobre, otto di loro hanno partecipato a un primo evento e risposto tra l'altro a domande di PostFinance su e-finance e in generale sul loro atteggiamento rispetto al banking. «Il vantaggio è la possibilità di ottenere risultati in modo rapido e semplice», sostiene Yogeswaren.

I clienti sono fondamentali per lo sviluppo della Posta

Con l'obiettivo di sviluppare offerte utili, anche l'unità Sviluppo e innovazione coinvolge i clienti della Posta nella concezione di idee nel modo più semplice e veloce possibile. «Solo se capiamo veramente che cosa vogliono i nostri clienti possiamo prendere le decisioni giuste», sostiene Hartmuth Gieldanowski. Così in un Boost Camp di sei giorni non solo i progetti ottengono input mirati, ma la Posta verifica anche insieme ai clienti se l'idea risponde effettivamente ai loro problemi e alle loro esigenze.

Una questione di priorità

Martina Infanger di PostMail parla di un «un enorme ventaglio di possibilità» quando si tratta di raccogliere i feedback dei clienti: sondaggi, interviste, gruppi di discussione, studi di tracciamento e comportamento, workshop di elaborazione delle idee. Tutto questo serve a ottenere informazioni dai clienti sulle offerte nuove ed esistenti della Posta. «In tale ottica, l'importante è sempre definire obiettivi chiari riguardo agli aspetti in cui intendiamo migliorarci», prosegue Infanger: «Vogliamo ad esempio risparmiare denaro, aumentare le vendite, semplificare il processo per il cliente o ricevere meno reclami?».

Un altro obiettivo è migliorare le applicazioni online di modo che i clienti possano ottenere quello di cui hanno bisogno in maniera semplice e intuitiva. Pertanto recentemente PostMail ha ottimizzato, in collaborazione con i clienti, il cambiamento di indirizzo online riuscendo a incrementare il tasso di comunicazioni di trasloco dal 24 al 56%. Contestualmente i clienti hanno anche incaricato la Posta di comunicare il proprio nuovo indirizzo alle aziende da loro indicate.

Sempre dalla parte dei clienti

Per quanto i metodi e i test siano sofisticati, come sempre è determinante la vicinanza ai clienti. «Per trovare soluzioni dobbiamo conoscere i clienti e il mercato», sostiene Michael Roth, responsabile della Corporate Account Organisation (CAO) che assiste i 40 clienti più importanti della Posta. Ciò che vale per i 12 membri della CAO, vale anche per i circa 13 400 addetti al recapito che ogni giorno si interfacciano con i clienti, le cui cordialità, discrezione e competenza valgono loro un punteggio di tutto rispetto (cfr. pagina seguente).

Capire quali sono le esigenze dei clienti: un evento PostFinance per avviare il dialogo con la community.

Collaboratori premurosi per clienti soddisfatti

«Un caro saluto, la sua postina»

Denise Diem usa la testa: come quando nota che il numero civico indicato sulla lettera dell'ufficio passaporti di Zurigo indirizzata a un cliente è sbagliato. Lo stesso errore potrebbe essere stato riportato anche in un documento ufficiale. Allora lascia un bigliettino per avvertire il cliente firmando con «Un caro saluto, la sua postina, Denise Diem».
In un'altra occasione vede una donna per strada con un pacco Zalando e si offre di portarlo lei in filiale. «Anche io vorrei essere trattata così», dice l'addetta al recapito di Riedikon, vicino a Uster, parlando della sua motivazione. Qui si occupa del servizio a domicilio, consegna e ritira lettere e pacchi, esegue i versamenti. Questo servizio della Posta è «fantastico, soprattutto per gli anziani». D'altra parte, la Posta deve «prendersi cura» di ogni cliente.

Tanto impegno per aumentare la soddisfazione dei clienti

A inizio ottobre, Janos Tolcsvai e il suo team hanno trascorso due settimane in loco nella filiale Spiez. Hanno informato i clienti su My Local Services e hanno voluto capire le loro opinioni su quest'app dedicata a informazioni e servizi locali. A tale scopo è stato creato un piccolo sondaggio. Per il product owner Janos Tolcsvai i feedback sono determinanti, «altrimenti programmiamo senza prendere in considerazione la popolazione». La Posta riceve input anche direttamente tramite l'app e dai Comuni di Spiez, Pieterlen e Bienne in cui si svolgono i progetti pilota. In questo modo l'app My Local Services può essere migliorata costantemente e sviluppata in linea con le esigenze dei clienti.

Viaggiare con la classe gialla è un gioco da ragazzi

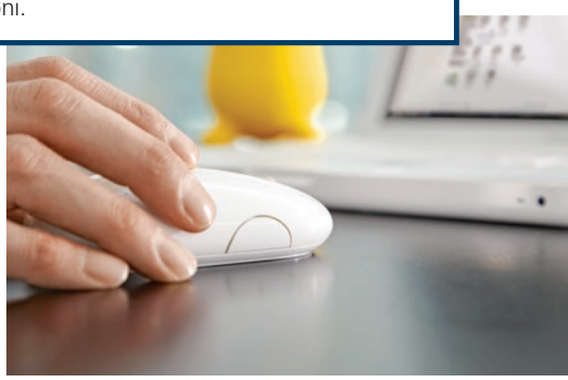
AutoPostale promuove i servizi che rendono il viaggio più semplice per i passeggeri: tra questi vi sono sempre più canali per l'acquisto dei biglietti, annunci in tempo reale alla fermata, WiFi gratuito e soluzioni fino alla porta di casa, come la navetta porta a porta Kollibri e la rete di bike sharing di PubliBike.

Semplicemente vicini

La Posta si evolve continuamente insieme ai propri clienti. Questi ultimi conducono le loro vite in modo sempre più individuale e vogliono informarsi, organizzarsi e comunicare in modo più semplice. Le filiali di nuova concezione, attualmente 70, rispondono a questa esigenza. Le postazioni self-service e un'ampia zona informativa e di consulenza si aggiungono agli sportelli classici. «Le reazioni sono semplicemente WOOOOW!», racconta Mercedes Molinari della filiale Balexert di Ginevra. «I clienti amano le nuove filiali dove hanno a disposizione buche dei pacchi facili da utilizzare e casse automatiche per pagare autonomamente le proprie fatture». La moderna filiale presenta l'intera gamma dei servizi postali in modo semplice e chiaro e riunisce nello stesso posto il mondo analogico e il mondo giallo digitale e mobile.

Corsi per superare i timori legati al mondo digitale

Cosa fare se alcuni clienti non hanno fiducia nella tecnologia o sufficienti capacità per utilizzare il digital banking? In seguito a ricerche di mercato e riscontri dalle Vendite, PostFinance si è trovata di fronte a questa sfida. La risposta è semplice e formidabile: da agosto 2018 PostFinance offre nelle sue filiali corsi «Go Digital» suddivisi in tre livelli: Introduzione, Applicazione e Approfondimento. «L'obiettivo è accompagnare sin dall'inizio i nostri clienti nel cammino verso il futuro digitale», dichiara Sabrina Lüthi, marketing manager presso PostFinance.
Solo quest'anno hanno partecipato ai corsi di un'ora oltre 3000 clienti, che apprezzano soprattutto l'assistenza competente, affabile e paziente. Grazie ai gruppi di piccole dimensioni, c'è sempre tempo per rispondere a domande e intavolare interessanti discussioni.



Complimenti via e-mail

Gentile Signora Scherz,
da tempo desidero comunicarle che siamo molto soddisfatti degli addetti al recapito che ci sono stati assegnati. Sia la signora K. sia il signor M. sono incredibilmente veloci, cordiali e competenti. Ogni componente del nostro team è felice quando riceve un recapito al piano. Complimenti al suo personale così motivato!
Anche le cose positive devono essere dette…
Le auguro un weekend piacevole e rilassante!
Cordiali saluti,
Una cliente

La soddisfazione dei clienti come indicatore di buona salute

Ogni anno la Posta fa rilevare la soddisfazione dei suoi clienti. Martina Infanger, responsabile del sondaggio sulla soddisfazione dei clienti del gruppo (KuZu), spiega come la Posta, e di conseguenza i clienti, beneficiano dei risultati.

Martina Infanger, responsabile KuZu, sonda l'umore dei clienti con metodi messi a punto a questo scopo.

Intervista:
Marcel Suter
Foto:
Jan Bill

La KuZu registra sempre risultati da buoni a ottimi, fatto che contrasta con le critiche mosse continuamente nei confronti delle prestazioni della Posta.
No, non penso che si tratti di una contraddizione. Nel complesso le persone sono soddisfatte della Posta, ma naturalmente i nostri clienti esprimono anche critiche. Per fortuna! Dobbiamo capire dove sono i problemi per migliorarci come Posta. Prendiamo sul serio le critiche e interveniamo: per esempio, da quest'anno veniamo avvisati immediatamente quando un cliente di PostMail o PostLogistics ci dà una valutazione poco positiva, qualora desideri trasmettere questa informazione. Quindi parliamo con il responsabile diretto e il cliente e cerchiamo soluzioni adeguate. È un'iniziativa molto apprezzata.

Perché la Posta svolge il sondaggio sulla soddisfazione della clientela?
Esaminiamo la soddisfazione dei clienti non per darci ogni anno una pacca sulla spalla, ma per capire cosa soddisfa i clienti e cosa invece no. Per questo non rileviamo solo la soddisfazione generale, ma poniamo anche domande su temi concreti e sul lungo periodo. In questo modo, siamo in grado di riconoscere tendenze e settori d'intervento.

Che cosa accade in seguito a questi sondaggi e analisi?
Innanzitutto bisogna comprendere i risultati. Li analizziamo nel dettaglio, ad esempio suddividendoli per gruppi di clienti, regioni e così via. Inoltre, se possibile, confrontiamo i risultati con studi diversi come ad esempio un altro sondaggio o informazioni che abbiamo ottenuto con metodi qualitativi quali interviste o gruppi di discussione moderati. Questo ci permette di comprendere a fondo una questione specifica. Partendo da questa base, le singole unità adottano misure concrete per incrementare la soddisfazione dei clienti.

Può farci un esempio di tali misure?
Quest'anno abbiamo portato avanti un rilancio del portale della Posta. Con l'aiuto della KuZu possiamo ora misurare se il risultato riscuote successo tra i clienti. In questo caso è interessante, ad esempio, combinare i risultati con il comportamento degli utenti per avere un quadro completo che ci permetta di orientare il portale in misura maggiore alle esigenze della clientela.

Prestazioni convincenti
Nel sondaggio annuale sulla loro soddisfazione, i clienti privati e commerciali assegnano prevalentemente buoni voti alla Posta. La soddisfazione generale ha totalizzato a livello di gruppo 81 punti su 100, ossia due punti in meno rispetto all'anno precedente, ma comunque per la settima volta al di sopra del valore di 80 punti stabilito dalla Confederazione.

Cinque ragioni per cui la Posta Svizzera è la migliore al mondo

Il riconoscimento «migliore Posta del mondo» dell'Unione postale universale UPU è un traguardo che la Posta raggiunge per la terza volta consecutiva. Ecco i motivi principali di questo premio, ritirato personalmente dal direttore generale Roberto Cirillo.

Testo:
Fredy Gasser

1. I suoi collaboratori
«Sono grato a tutte le collaboratrici e a tutti i collaboratori che, giorno dopo giorno, notte dopo notte, prestano servizi di livello eccezionale». L'elogio è del direttore generale Roberto Cirillo. «Il titolo di ‹migliore Posta del mondo› rispecchia le impressioni che io stesso ho potuto raccogliere qui alla Posta».

2. La sua affidabilità
L'affidabilità della Posta non è solo proverbiale: in questa categoria e in quella relativa al «raggio d'azione», ovvero ai collegamenti a livello internazionale e alla sua attività all'estero, la Posta ha migliorato il suo eccellente livello rispetto all'anno precedente. Il 97,4% delle lettere della Posta A e il 98,9% delle lettere della Posta B vengono recapitate puntualmente. È il valore più alto a livello internazionale e supera nettamente le disposizioni della Confederazione.

3. La sua importanza e rilevanza
La Posta ha dato nuovamente prova di quanto è forte la domanda dei suoi prodotti e servizi e di quanto questi sono importanti per il Paese. In entrambe le categorie la Svizzera ha totalizzato ancora una volta il punteggio massimo, ovvero 100 punti.

4. La sua resilienza
La Posta ha ricevuto pieni voti anche nella categoria «resilienza»: chi se non la Posta avrebbe potuto consegnare puntualmente alle economie domestiche svizzere in una settimana lavorativa 5,5 milioni di buste elettorali per le elezioni del 2019? Anche in questo caso l'UPU le ha assegnato il massimo: Swiss Post, 100 punti.

5. La sua unicità
«Migliore Posta del mondo» non è un titolo qualunque: ogni anno l'Unione postale universale esamina in uno studio approfondito 172 organizzazioni postali di tutto il mondo. ra salgono sul podio i Paesi Bassi (2° posto) e la Germania (3° posto).

Una qualità riconosciuta e premiata

PostMail vince il Global Excellence Silver Award della EFQM di quest'anno: la ricompensa per il percorso intrapreso nello sviluppo di prestazioni e processi orientati ai clienti.

Nella storia della Fondazione europea per la gestione della qualità (EFQM) nessuna azienda era finora riuscita a totalizzare un punteggio così elevato alla prima candidatura. «Siamo estremamente felici di ricevere questo prestigioso riconoscimento internazionale», dichiara Ulrich Hurni, responsabile PostMail. «È un grande segno di elogio per le nostre collaboratrici e i nostri collaboratori».

In continuo miglioramento
Questo riconoscimento ripaga anche i clienti della Posta: per soddisfare i criteri del modello EFQM, negli ultimi dieci anni PostMail ha gradualmente incrementato la qualità. Da molto tempo la puntualità degli invii della Posta A e B si trova a un altissimo livello e anche le addette e gli addetti al recapito ottengono circa 90 punti su 100 nell'indice di soddisfazione dei destinatari.

Un premio che va a beneficio dei clienti: il team di PM44 con il Silver Award.

Christian Plüss presso la sede di AutoPostale a Berna.

«Sono per gli obiettivi ambiziosi»

Un anno fa Christian Plüss ha preso in mano le redini di AutoPostale. Come nel suo hobby, lo sport di resistenza, per AutoPostale il 57enne aspira a obiettivi ambiziosi, ma sempre realizzabili, anche per il suo secondo anno.

Intervista:
Katharina Merkle
Foto:
Sandra Mosimann

Nuove facce, nuove strutture, nuovi processi: l'anno scorso AutoPostale è stata rivoluzionata dalla testa ai piedi. Come vive questa trasformazione?
Contribuire a un processo di trasformazione come questo è un compito incredibilmente stimolante. E sento che tutti i colleghi si danno da fare. Inoltre, sono felice di aver trovato nella direzione un team fantastico, che si è unito molto nell'arco di pochi mesi. Un'altra bella conferma arriva dal fatto che i nostri partner e i nostri clienti siano soddisfatti dei servizi di AutoPostale. Il marchio è molto forte, come dimostra anche l'ultimo sondaggio sulla soddisfazione dei clienti.

AutoPostale e Christian Plüss: sembra funzionare...
Confermo: profondamente legati alla Svizzera, sempre in movimento e aperti alle novità. Una descrizione che calza a entrambi.

Lei si è laureato in Scienze naturali e, dopo una tappa presso MeteoSvizzera e Alpiq, è tornato ai trasporti pubblici. Quali sono secondo lei le peculiarità di questo settore?
Ha un'organizzazione molto federale, motivo per cui la ricerca di soluzioni è piuttosto lunga. Grazie alla sempre più stretta collaborazione tra le aziende di trasporto, ad esempio tra noi e le FFS, il settore vive un momento di pieno successo, anche nel confronto internazionale.

In passato, AutoPostale ha conseguito indebitamente utili che non le spettavano. Oggi non è più così. Da un punto di vista finanziario, AutoPostale può ancora permettersi di essere innovativa?
Un'azienda deve sempre continuare a migliorarsi, altrimenti è votata al fallimento. Le possibilità di guadagno sono molto limitate, motivo per cui ci impegniamo per accedere ai contributi di diverse fonti di sostegno finanziario. Ciò rende più difficile una pianificazione a lungo termine. Tuttavia, riusciamo comunque a portare avanti progetti importanti: ad esempio, dopo Brugg l'innovativa navetta porta a porta Kollibri proseguirà il suo viaggio anche in altre località. Discussioni a riguardo sono al momento in corso.

Ci dica tre cose che la hanno resa felice o innervosita quest'anno.
Ogni volta che salgo su un autopostale incontro conducenti cordiali e motivati. Sono anche felice della flessibilità con cui i membri dei quadri reagiscono di fronte alla rior-

Quest'autunno, Christian Plüss ha attraversato con la sua bici il valico del Saflischpass, nell'Alto Vallese. Qui è ritratto durante la prosecuzione del suo viaggio sul passo del Sempione, insieme al conducente Baptist Eggel.

ganizzazione. Processi di pianificazione e procedure interne, in parte ancora farraginosi, sono una delle note ancora stonate. Per quanto riguarda le riunioni della direzione siamo già corsi ai ripari: abbiamo ridotto drasticamente i termini per la presentazione di proposte e semplificato la procedura.

Su che cosa vuole porre l'accento durante il suo secondo anno?
Il nostro obiettivo è restare ben preparati come azienda, anche guardando ai bandi di concorso imminenti e alle nuove offerte nel Giura e in Ticino. Inoltre, vogliamo dare un segnale per quanto riguarda i motori alternativi: nei Grigioni e in Ticino, ad esempio, stiamo programmando di allargare le nostre flotte di bus elettrici. Infine, anche per quanto riguarda i collegamenti all'interno della catena della mobilità vedo molto potenziale: nell'informazione ai clienti, con offerte flessibili come Kollibri o, sull'ultimo miglio, con PubliBike.

«Ogni volta che salgo su un autopostale incontro conducenti cordiali e motivati.»

Lei è un appassionato di sport di resistenza ed è riuscito ad attraversare il Grand Canyon, da Sud a Nord e ritorno, in sole 14 ore. Senza sport le manca il buonumore?
Diciamo così: nel primo periodo ad AutoPostale non avevo quasi mai tempo per lo sport e ne ho sentito la mancanza. Adesso il lavoro è ancora molto intenso, ma ho ritrovato il tempo per fare del movimento. Quest'estate sono stato sull'Himalaya a fare trekking con la mia famiglia. In autunno ho trascorso due giorni in bici con alcuni amici sulle montagne del Vallese. E per il 2020 mi prefiggerò sicuramente un altro entusiasmante obiettivo sportivo... che vi svelerò nella prossima intervista! È come nel lavoro: sono per gli obiettivi ambiziosi. È qualcosa che mi motiva e voglio trasmettere questa stessa motivazione. Gli obiettivi, però, devono essere realizzabili e dare soddisfazione a chi li persegue.

Una ragazza prende lezioni al punto franco zurighese.

Una PubliBike per imparare ad andare in bicicletta

A Zurigo i rifugiati imparano ad andare in bicicletta. Alcuni corsi si svolgono in sella alle robuste e comode PubliBike.

Testo: Katharina Merkle / **Foto:** Bernhard Krauss

Chi sa andare in bici può organizzare la vita di ogni giorno in modo più flessibile. Ecco perché i corsi di bicicletta per rifugiati a Zurigo sono così apprezzati. I corsi sono offerti su base volontaria dall'organizzazione FriendsOnBikes. I partecipanti imparano prima a pedalare lontani dal traffico stradale e poi, non appena si sentono abbastanza sicuri, si spostano sulle strade normali e si esercitano in situazioni ordinarie come svoltare o cambiare corsia.
Ai corsi partecipano soprattutto donne, spesso provenienti dall'Africa o dalla Siria. Non sanno andare in bicicletta perché spesso, nei loro Paesi d'origine, mancava un'infrastruttura vera e propria, oppure perché era loro vietato per motivi culturali. Andare in bici per loro è più di una questione di mobilità: ai corsi conoscono persone provenienti da diversi Paesi, culture e regioni linguistiche, il che rappresenta un'ottima occasione di scambio e integrazione.
Per una parte dei corsi, FriendsOnBikes può utilizzare le bici della flotta PubliBike. «Con le loro ruote piccole, la canna bassa, il manubrio dritto, il sellino regolabile e la loro robustezza, le PubliBike sono perfette», spiega il coordinatore Bernhard Krauss, che si occupa personalmente di alcuni corsi. Grazie a questa collaborazione i rifugiati imparano anche a usare le biciclette elettriche e non devono occuparsi della manutenzione delle bici; a questo ci pensa PubliBike. Quest'anno hanno beneficiato dei corsi circa 40 uomini e donne rifugiati; in media, dopo sei o sette lezioni non hanno più difficoltà a montare in sella.

È tutta una questione di indirizzi

Avere indirizzi corretti è il presupposto essenziale nelle comunicazioni via lettera. Il Centro di competenza Indirizzi della Posta fornisce supporto ai suoi clienti nel migliorare la qualità degli indirizzi ed evitare così gli invii di ritorno.

Testo:
Susanna Stalder
Foto:
Fabian Biasio

Gli inviti al matrimonio sono stati spediti, ma due ritornano con l'annotazione «non recapitabile». È seccante, vero? Ma non è così sorprendente se si pensa che ogni anno traslocano 800 000 persone. Ancora più seccante che per i privati sono gli invii di ritorno per le aziende, perché spesso hanno come conseguenza perdita di tempo e di denaro. Viceversa, gli indirizzi corretti sono preziosi perché consentono al mittente di raggiungere i propri gruppi di interesse.

Tutto quello che alla Posta ha a che fare con gli indirizzi confluisce nel Centro di competenza Indirizzi (CC Indirizzi). Il centro fa parte di PostMail e fornisce servizi relativi agli indirizzi sia ai clienti esterni che a quelli interni. «Il nostro obiettivo è ridurre il numero di invii non recapitabili», spiega Jacob Santschi, responsabile del CC Indirizzi, «pertanto aiutiamo i nostri clienti a migliorare la qualità dei loro indirizzi». La gamma di offerte del CC Indirizzi va dalla verifica (controllo e completamento) degli indirizzi alla loro

Tre collaboratori del CC Indirizzi illustrano in breve il loro lavoro

Michèle Brunner, responsabile Gestione prodotti

«Mi piace il fatto che funzioniamo come una piccola azienda all'interno della Posta: in sede, abbiamo persone con le più diverse specializzazioni, qui non ci sono tanti intermediari. In questo modo veniamo a sapere direttamente come i clienti reagiscono ai nostri prodotti. Il compito assegnato a me e al mio team è, da un lato, commercializzare e fornire assistenza sui nostri prodotti attuali, dall'altro lato sviluppare nuovi prodotti. Quest'anno, ad esempio, si tratta di un prodotto rivolto agli shop online chiamato «Qualità indirizzi», che ha lo scopo di aiutarli a proteggersi dalle frodi perpetrate con dati di nomi e indirizzi falsificati, verificando gli indirizzi di fatturazione forniti dai committenti.»

René Bünzli, responsabile tecnico assistenza clienti

«Il nostro team è composto da venditori, che noi chiamiamo product consultant, e collaboratori dell'amministrazione. Siamo spesso al telefono: forniamo consulenza ai clienti, seguiamo l'esecuzione degli ordini e la fatturazione. Ma accompagniamo anche i collaboratori dei dipartimenti di vendita della Posta presso i clienti commerciali di loro competenza, per presentare, in veste di specialisti, i nostri servizi di gestione indirizzi. Apprezzo molto la varietà delle tematiche relative agli indirizzi sul mercato, così come i compiti a me assegnati.»

gestione (analisi e aggiornamento), fino alle soluzioni indirizzi individuali (con utilizzo di geodati, Posta di benvenuto per chi trasloca). La base di questi servizi è composta dai file degli indirizzi raccolti dalla Posta, ad esempio tramite gli addetti al recapito o le comunicazioni di trasloco dei privati. Jacob Santschi sottolinea: «La Posta non opera nel commercio di indirizzi, ma aggiorna soltanto quelli già in possesso delle aziende, su loro richiesta».

Patrick Steiner, sviluppatore di applicazioni informatiche

«Sono responsabile principalmente del nostro software di confronto degli indirizzi e del suo sviluppo. Al momento, ad esempio, è in corso un progetto per armonizzare questo software con altri software utilizzati all'interno della Posta. Partecipo anche allo sviluppo del sistema di informazione geografica, che ci permette di arricchire i dati degli indirizzi con geoinformazioni (come le coordinate). I clienti commerciali, ad esempio, utilizzano i geodati per pianificare i propri giri. Il nostro team è piccolo e tutti possono fare tutto. Questa è una cosa che apprezzo molto, così come il fatto che possiamo prendere decisioni in autonomia.»

Innovatore del mese

Campagne pubblicitarie: più semplice di così …

Adrian Maurer presenta il portale Flyernator, che consente di realizzare campagne pubblicitarie non indirizzate in modo semplice e rapido.
Realizzare campagne non indirizzate dovrebbe essere semplice come pubblicare annunci su Facebook. Invece fino ad ora la procedura era lunga e complessa. Ad esempio la faticosa ricerca di una tipografia idonea, il coordinamento della stampa o recarsi in filiale per inviare gli opuscoli. Dall'idea di gestire centralmente ogni aspetto di una campagna con pochi clic è nato il portale Flyernator. PostMail ha quindi avviato il progetto HybridFlyer e ha condotto analisi di mercato approfondite. Nella fase successiva è nato il portale flyernator.ch, testato quest'anno sul mercato. Adrian Maurer, innovatore del mese, illustra lo stato attuale del progetto in una breve videointervista. L'idea di semplificare l'attuazione delle campagne pubblicitarie per le PMI è nata, originariamente, dal concorso per le idee commerciali PostVenture 2017, dove era stata presentata da Thierry Recher.

Scansionate il codice QR e guardate il video!

Con la valigia sempre pronta

Prima dell'inaugurazione del centro pacchi regionale, il Ticino è stato la casa di Jean-Pierre Stettler per qualche tempo.

A ottobre, la Posta ha messo ufficialmente in servizio il suo primo centro pacchi regionale a Cadenazzo (TI) e nel frattempo ne costruisce altri due. Una figura chiave di questo piano è Jean-Pierre Stettler, responsabile del progetto «Centri pacchi regionali».

Testo:
Kerstin Eichenberger
Foto:
Davide Agosta

Sa parlare in tedesco, francese e italiano, ma in cantiere talvolta si fa capire anche a gesti. Il lavoro di Jean-Pierre «Jampi» Stettler sta nel fare in modo che tutto fili liscio e che i centri pacchi regionali entrino in servizio puntualmente. Come ex responsabile della base di distribuzione di Landquart, conosce molto bene le sfide di questo lavoro. Grazie al suo modo di fare affabile e simpatico, riesce a tirare fuori l'entusiasmo della gente e a farla lavorare insieme per lo stesso obiettivo. A ottobre lui e il suo team di progetto hanno segnato il primo traguardo a Cadenazzo, ma non ci si può adagiare sugli allori: il centro pacchi regionale di Vétroz (VS) entrerà in funzione tra appena sei mesi, quello di Untervaz (GR) tra un anno. A quel punto anche in queste sedi la Posta smisterà fino a 8000 pacchi all'ora direttamente nella regione in cui vengono impostati e anche recapitati.

I vantaggi di essere vicini al posto di lavoro

La messa in servizio a Cadenazzo si è svolta senza intoppi: il calendario e il budget sono stati rispettati con precisione. «Progettare tre nuovi centri allo stesso tempo è una sfida notevole. Ma avere intervalli di appena sei mesi comporta anche dei vantaggi: possiamo sfruttare l'esperienza acquisita a Cadenazzo per la costruzione degli edifici e degli impianti a Vétroz e Untervaz e per i relativi processi operativi» spiega Jean-Pierre Stettler. «È essenziale che i collaboratori e i partner coinvolti intrattengano un confronto continuo; solo così possiamo riconoscere i punti critici e reagire per tempo». Jean-Pierre Stettler è convinto che anche lavorare sul posto sia importante. Infatti, qualche settimana prima dell'inaugurazione del primo centro si è trasferito temporaneamente in Ticino. A breve ripartirà alla volta di Vétroz.

L'importanza di un atteggiamento positivo

Per poter guidare con efficacia un progetto servono esperienza di leadership, conoscenze sul progetto, una forte inclinazione alla trattativa e alla comunicazione e un atteggiamento positivo di fondo. E poi il successo di un progetto bisogna volerlo, come riassume Jean-Pierre Stettler. Aveva già tutte queste capacità quando il progetto è stato avviato due anni e mezzo fa? Sorride: «No, dovevo recuperare per quanto riguarda la metodica di progetto, ma in questo ambito sono stato seguito e preparato molto bene. La fiducia che tutti mi hanno accordato mi stimola nel lavoro di tutti i giorni». Quali sono altri aspetti positivi del lavoro? «Soprattutto per questo progetto, la collaborazione trasversale ai team e alle unità. Non stiamo lavorando a un progetto di PL2 o PL6: i centri pacchi regionali sono un traguardo per tutta la Posta».

I francobolli di Natale e la magia dell'Avvento

I francobolli di Natale 2019 danno un tocco magico alle festività natalizie. Chi non vede l'ora di scoprire con quale francobollo sarà affrancata la sua posta?

Testo: Gabriel Ehrbar

Avete voglia di aiutare a scegliere i **francobolli di Natale 2020**? La Posta ha incaricato tre artisti di dar vita a francobolli dedicati al tema «Momenti invernali». Avete tempo fino al 31 dicembre 2019 per votare il vostro preferito su: **posta.ch/francobolli**

Avvento e Natale: un periodo di raccoglimento, emozioni e riflessione, ma anche di grande attività. Perché, per una volta, non mettere da parte la ricerca delle gioie materiali e la frenesia della Vigilia e sedersi per un paio di minuti in una chiesa, al chiarore delle candele? Anche solo per trovare un attimo di pace, un momento di serenità e per lasciarsi ispirare. Ad esempio dalle vetrate colorate delle chiese. Vetrate che, per lo più, narrano storie e quando il sole le illumina fanno risplendere la chiesa in un tripudio di colori.

La chiave di tutto sta nel lasciarsi ispirare

Questa è l'atmosfera che richiamano i francobolli di Natale 2019. I soggetti Dono, Fiocco di neve, Candela e Stella, da un lato rappresentano tipici motivi natalizi, ma, incastonati in geometrie che ricordano le vetrate di una chiesa, incarnano anche un aspetto interessante della tradizione cristiana: la vivida cromaticità e la solennità delle finestre delle chiese gotiche. Nel Medioevo non era ancora possibile realizzare vetrate di grandi dimensioni, quindi si utilizzavano piccoli pezzi di vetro uniti tra loro da un bordo in piombo per formare superfici più ampie. Manuel Ort, autore dei francobolli di Natale di quest'anno, ha convertito questa tecnica in un linguaggio più moderno. I classici motivi natalizi sottolineati, sullo sfondo, dai reticoli di linee, ci narrano storie del Natale, mentre la stampa a pigmento dei colori in oro e argento regala ai francobolli la lucentezza delle feste. Lasciatevi ispirare e fate risplendere la corrispondenza natalizia destinata ai vostri cari.

I francobolli di Natale e le cartoline natalizie abbinate sono disponibili su **postshop.ch** o nella vostra filiale.

Cercasi volontari per «2 × natale»

Da anni la Posta ha preso a cuore e sostiene con convinzione l'azione «2 × natale». Quest'anno, l'azione si svolgerà tra il 24 dicembre 2019 e l'11 gennaio 2020. I collaboratori della Posta possono ora iscriversi all'attività di volontariato in programma per il 13 gennaio 2020: **web.post.ch/2xnatale**.

Una lettera a Gesù Bambino

Il Natale scorso oltre 26 300 bambini hanno spedito letterine a Babbo Natale e Gesù Bambino. Anche quest'anno la Posta, prima e durante le festività, risponderà alle lettere indirizzate a questi speciali destinatari. Quest'anno tutte le lettere riceveranno una risposta personale e naturalmente non potrà mancare un dono natalizio.

Una storia di grande ambizione

Angela Bönzli è passata da studente di Bachelor e stagista presso PostFinance a responsabile della comunicazione della start-up Ormera. Oggi ci racconta come riesce al contempo a studiare anche per il suo Master.

Intervista: Karin Egger / **Foto:** Monika Flückiger

La sua carriera presso PostFinance è iniziata come stagista presso Comunicazione. Oggi è la responsabile del settore di comunicazione e marketing di Ormera. Come ci è riuscita?
Non mi ero posta l'obiettivo di avere una start-up come nuovo datore di lavoro, e non provengo nemmeno dal settore dell'energia. Semplicemente, mi sono trovata nel posto giusto al momento giusto. E avevo i contatti giusti. La mia assistente alla pratica mi ha consigliato di rivolgermi a Matthias Egli, co-CEO di Ormera. Dopo avere preso un caffè insieme a lui e avere parlato con tutto il team non ho più avuto dubbi. Ho colto subito la filosofia del «fail fast» e la grande passione per Ormera, questa azienda appena costituita. Mi è subito venuta una gran voglia di lavorare qui.

Il passaggio da una grande azienda a una start-up come è stato per lei?
Radicale. Qui è tutto molto veloce. Ho più responsabilità, perché lavoro a fianco di colleghi che sono ingegneri e tecnici ambientali e io sono l'unica responsabile della comunicazione. Per molti compiti devo arrangiarmi da sola, perché non ho a disposizione uno specialista per ogni singola cosa.

Mentre lavora, sta anche studiando per il Master.
Sto frequentando il Master in Business Communication presso l'Università di Friburgo. Sono due attività molto impegnative, quello presso Ormera non è un semplice lavoretto per arrotondare. Ecco perché devo prefissarmi delle tempistiche molto rigide. Voglio dare il massimo ovunque io sia.

Ormera ha sede presso l'Impact Hub di Berna. Com'è lavorare qui?
Mi dà sempre tanta ispirazione! Mi sento direttamente connessa al mondo esterno. Qui si dà molta importanza allo scambio di idee tra le varie figure interessanti, ad esempio si organizzano settimanalmente degli eventi all'ora di pranzo. Un'iniziativa preziosa per la crescita di Ormera.

Su quali mercati opera Ormera?
Siamo presenti soprattutto nel mercato B2B. Ci rivolgiamo a tutti i fornitori di servizi energetici, agli amministratori immobiliari e ai proprietari di immobili. Sei di questi sono già nostri partner. Il nostro prodotto è una piattaforma utilizzata dai fornitori di servizi per la fatturazione e la gestione della fornitura decentralizzata di energia elettrica. È adatta anche per le energie rinnovabili ed è quindi pronta per affrontare il futuro.

Di casa all'Impact Hub: Angela Bönzli e la startup Ormera

ormera.ch
bern.impacthub.net

B4U diventa Ormera
Ormera è nata dal progetto innovativo B4U e prevede che la corrente e l'energia siano fatturate ai fruitori, ad es. i sottoscrittori di un RCP (raggruppamento ai fini del consumo proprio), tramite blockchain. Il processo è completamente automatico, dalla lettura del contatore alla deduzione dal conto. Ormera è una joint venture di PostFinance ed Energie Wasser Bern. Il team, oltre ad Angela Bönzli, include i cofondatori Matthias Egli, Fabian Baerlocher e Peter Berchtold.

Ernestina Casini raccoglie i suoi pomodori.

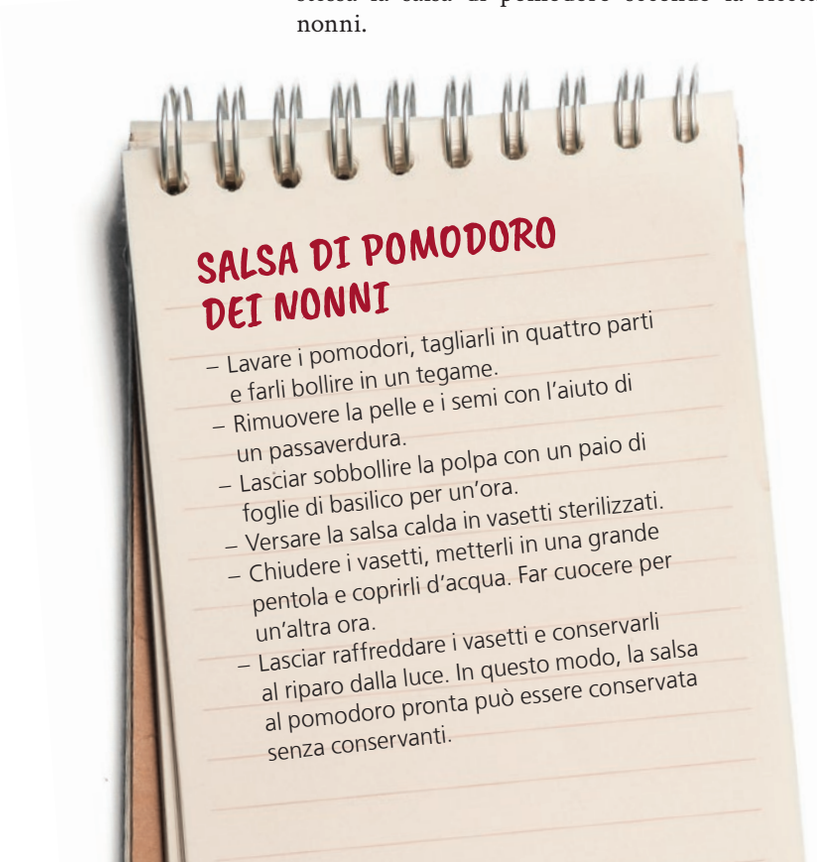
È tempo di conserve!

Damara Rettenmund e il suo compagno Florian nel loro orto urbano.

Dal campo alla tavola: la Posta consegna direttamente sulla porta di casa i prodotti appena raccolti dalle aziende agricole. Anche i collaboratori della Posta amano la verdura fresca e la coltivano personalmente.

Testo:
Caroline Huber
Foto:
Lena Schläppi

Per Ernestina Casini, ticinese, l'orto è allo stesso tempo qualcosa di affascinante e rilassante. Ernestina, che lavora a supporto della regione recapito lettere Bellinzona, da bambina trascorreva spesso le vacanze estive dai nonni e li guardava preparare le conserve di pomodoro fresco. Oggi ha la sua serra personale e cucina lei stessa la salsa di pomodoro secondo la ricetta dei nonni.



SALSA DI POMODORO DEI NONNI

- Lavare i pomodori, tagliarli in quattro parti e farli bollire in un tegame.
- Rimuovere la pelle e i semi con l'aiuto di un passaverdura.
- Lasciar sobbollire la polpa con un paio di foglie di basilico per un'ora.
- Versare la salsa calda in vasetti sterilizzati.
- Chiudere i vasetti, metterli in una grande pentola e coprirli d'acqua. Far cuocere per un'altra ora.
- Lasciar raffreddare i vasetti e conservarli al riparo dalla luce. In questo modo, la salsa al pomodoro pronta può essere conservata senza conservanti.

Negli ultimi anni il movimento «farm-to-table», o «dal campo alla tavola», è sempre più apprezzato in tutto il mondo. La Posta sostiene questa tendenza consegnando i prodotti appena raccolti delle aziende agricole direttamente sulla porta di casa dei clienti durante il giro ordinario di recapito delle lettere. Il percorso di un alimento può essere più breve ed ecologico di così solo se lo si coltiva personalmente.

Collaboratori con il pollice verde

Anche altri collaboratori della Posta hanno il pollice verde: Damara Rettenmund del supporto vendite PostMail a Berna si occupa di un orticello urbano insieme al suo compagno Florian. I due hanno iniziato con una piccola piantagione in balcone, dove coltivavano soprattutto peperoncini. Una volta che ci hanno preso gusto, hanno cercato una superficie più grande da coltivare: un orto urbano. Per poterne affittare uno, però, hanno prima dovuto completare un corso di giardinaggio. Grazie poi ai consigli delle rispettive mamme, ormai nell'orto di Damara e Florian cresce più o meno tutto, dal cavolfiore alle zucchine. La verdura basta per tutta l'estate; il resto viene riutilizzato, ad esempio per preparare olio al peperoncino, sale al peperoncino e conserve sott'aceto.

Concorso

Fatevi ispirare da altre storie farm-to-table sul sito **posta.ch/aroundus** e sui nostri canali social media e condividete anche voi il vostro momento farm-to-table: che siano gli acquisti nel negozietto del produttore, una verdura riscoperta o una ricetta prelibata. Con un po' di fortuna vincerete un soggiorno per due persone, comprensivo di un pasto completo farm-to-table di stagione nell'hotel a cinque stelle The Capra a Saas Fee. Il termine ultimo di partecipazione è il 20 novembre 2019.

Un dream team senza eguali

Accade come nella vita vera: lo speed dating consente l'incontro tra due persone con interessi simili. Nel reverse mentoring non si tratta però di incontri privati, ma di tandem professionali nei quali una persona più giovane fa da coach a un dirigente 40+.

Intervista: Sandra Gonseth
Foto: Monika Flückiger

Daniel Vögeli, economista lic.rer.pol, è responsabile Mailroom Services presso SPS e membro della direzione di SPS Svizzera.

Uno di questi tandem è costituito da Vera Müller (26) e Daniel Vögeli (42). Lei, economista aziendale e trainee presso la Posta, lui ex corridore di fondo e di mezzofondo e oggi membro della direzione di Swiss Post Solutions Svizzera. Entrambi dimostrano il proprio entusiasmo per le novità anche poco prima dell'intervista. Quando chiediamo loro di scattare una foto in bicicletta in questa mattina d'autunno, accettano subito. Prima che inizi a cadere qualche goccia di pioggia la foto è pronta e anche lo scatto mostra un team perfettamente in sintonia.

Vera Müller, cosa pensa delle competenze digitali dei collaboratori più anziani?
Io credo che l'età non conti. Conosco ottantenni che sanno usare l'iPad meglio di me. Solo che, quando si tratta di noi giovani, ci si aspetta automaticamente che disponiamo di queste competenze. Tra le persone più grandi noto spesso due atteggiamenti contrapposti: c'è chi ha mantenuto il passo e chi ammette chiaramente che la tecnologia non fa per lui. Trovo solo che sia un peccato che le persone non abbiano il coraggio di sperimentare qualcosa di nuovo.
Daniel Vögeli: Non posso che darti ragione. Lo osservo nei miei figli. Sono veri nativi digitali solo in alcuni ambiti. Ossia quelli che interessano a loro.

«Bisogna trovare il coraggio di assumere questo nuovo ruolo» Vera

Daniel Vögeli, cosa pensa delle nuove generazioni?
I giovani d'oggi sono estremamente flessibili e hanno molti interessi. Non sono più orientati solo al risultato, ciò che fanno deve avere un senso. Per loro la digitalizzazione non è un problema, la danno per scontata. Ma anch'io ritengo che non sia una questione di età. Ci sono persone vicine alla pensione che sono molto aperte nei confronti di questi temi e ci sono giovani che mostrano scarso interesse.

E lei a quale categoria appartiene?
Mi sento molto a mio agio nel mondo digitale. Ho guardato alla digitalizzazione con rispetto, ma non ne ho mai avuto paura. Avendo tre figli non posso sottrarmi a questa evoluzione. Inoltre alla Posta lavoro in un'unità che si occupa di questo tema quotidianamente.
Vera Müller: Non posso che confermare. Mi ha stupito vedere quanto sono progredite alcune unità, come nel caso di SPS dove la digitalizzazione è già integrata nei processi.
Daniel Vögeli: La digitalizzazione è il nostro business. Se non lo sappiamo gestire bene, abbiamo un problema.

Perché ha accettato di partecipare al reverse mentoring?
Daniel Vögeli: Il fatto che le persone più giovani facciano da coach ai più «anziani» è un approccio che ritengo molto interessante. Inoltre per me è estremamente stimolante. Grazie ai feedback di Vera posso ampliare le mie competenze.

È difficile gestire questo scambio di ruoli?
Vera Müller: Noi trainee siamo ancora in fase di apprendimento. Siamo quindi abituati a ricevere i feedback dei nostri superiori. Per questo è stato difficile non ricadere automaticamente nel vecchio schema. Bisogna trovare il coraggio di assumere questo nuovo ruolo.

Vera Müller, master in economia aziendale, lavora oggi come trainee presso l'unità Sviluppo del personale e dell'organizzazione della Posta.

Daniel Vögeli: Vera ha dato indicazioni preziose non solo a me, ma a tutto il team. Se non fosse stata disposta a fornire i suoi feedback, la cosa non avrebbe funzionato.

«Grazie ai feedback di Vera posso ampliare le mie competenze» Daniel

Ha potuto introdurre già dei cambiamenti duraturi?
Daniel Vögeli: Vera ci ha mostrato dei metodi per strutturare meglio i processi lavorativi presso SPS. Attualmente stiamo decidendo quale adottare.

Le aspettative reciproche sono state soddisfatte?
Daniel Vögeli: Dal mio punto di vista ampiamente. All'inizio ero un po' scettico. Trovavo interessante il programma ma non sapevo chi avrebbe partecipato. Le mie aspettative sono state superate.
Vera Müller: Sono entusiasta di questo mentoring. Tu mi hai permesso di partecipare a moltissime delle tue attività dimostrandomi grande fiducia. Ho conosciuto le sfide legate a una posizione di questo tipo, quali sono le tue riflessioni e come strutturi le tue giornate per smaltire la grande mole di lavoro. Ne sto traendo grandi insegnamenti. E sebbene io sia molto lontana dalla tua posizione, ho potuto pensare e dire cosa farei al posto tuo.
Daniel Vögeli: È interessante questa osservazione sulla distanza. Perché proprio grazie alla distanza hai saputo darmi dei validi suggerimenti ai quali io altrimenti non sarei approdato, perché troppo immerso in questi temi. Consiglio caldamente questo mentoring. Perché il fatto di lavorare in tandem è qualcosa che va ben oltre la dimensione digitale. Giocano un ruolo importante anche i valori, le tendenze e l'agilità. Temi importanti per il cambiamento culturale alla Posta.

Cos'è il reverse mentoring?
Con questa offerta i dirigenti 40+ hanno l'opportunità di usufruire della consulenza di persone più giovani su aree tematiche specifiche, allo scopo di ampliare le proprie competenze digitali. Nella loro attività di gestione i dirigenti potranno trarre vantaggio dalle esperienze, dalle conoscenze e dai punti di vista dei giovani. Allo stesso tempo potranno dare la possibilità alle persone più giovani di ampliare la loro rete di contatti e di avvalersi di consigli oltre che di affiancamento e supporto nel loro sviluppo professionale. Il programma di reverse mentoring è stato ideato dallo Sviluppo dei quadri della Posta e in futuro potrà contare anche sulla collaborazione con Young Voice, la rete professionale di giovani collaboratori della Posta.

Maggiori informazioni sono disponibili in PostWeb su Portale HR / Perfezionamento e sviluppo / Sviluppo dei quadri / Reverse Mentoring.

Mondo reale o mondo digitale? «Le nostre vite online e offline sono ormai inscindibili»

Quando preferiamo i consigli di una persona in carne e ossa e quando basta Google? Sophie Mützel, professoressa di sociologia all'Università di Lucerna, ci spiega come la digitalizzazione cambia le nostre abitudini e perché le aziende devono cercare di assecondare le esigenze di tutti.

Intervista:
Claudia Iraoui
Foto:
David Millán

Il 71% dei collaboratori intervistati decide se avvalersi di uno scambio in carne e ossa o di un'alternativa digitale in base alla situazione. Che cosa dice questo di noi come persone?
Il risultato pone l'accento su due aspetti: da un lato che le nostre vite online e offline sono ormai inscindibili, poiché viviamo sempre di più in un mix costante di reale e digitale; dall'altro indica quanto siano diverse le esigenze delle persone. A seconda dell'umore della giornata e del bisogno scegliamo di fare una cosa o l'altra. Alcuni acquistano per esempio il biglietto ferroviario allo sportello perché trovano troppo impegnativo usare i distributori o le app. Altri apprezzano il fatto di poter effettuare acquisti con il self checkout proprio perché a seconda dei momenti non vogliono interagire con un'altra persona e vogliono poter controllare il proprio tempo.

Sophie Mützel

Come cambia la nostra vita se facciamo tutto o quasi in formato digitale?
La digitalizzazione di molti aspetti della nostra quotidianità, in particolare l'ambito dei consumi, ci trasmette la sensazione di vedere soddisfatti subito e in maniera personalizzata i nostri bisogni. Di certo, però, non siamo tutti portati allo stesso modo per il digitale e non tutti abbiamo uguale interesse o ambizione a servirci delle offerte tecnologiche.

La digitalizzazione ci rende sempre più soli?
L'essere umano è un animale sociale, cerca il rapporto con gli altri e ne sente il bisogno. Questo non cambierà mai. La domanda è in quale contesto viviamo questo confronto: le piattaforme di social network ci consentono di scambiare opinioni e condividere eventi, permettendoci di curare molto bene le conoscenze e i rapporti meno stretti. Continuiamo però a vivere anche relazioni strette, che coltiviamo anche offline.

«È importante offrire alternative che permettano di soddisfare le necessità di ognuno.»

Dove c'è ancora bisogno di persone in carne e ossa?
La consulenza individuale faccia a faccia continua a essere importante. Le persone riescono a leggere meglio gli altri dal punto di vista cognitivo ed emotivo e sanno fornire assistenza e consigliare le altre persone in situazioni di incertezza. Sanno indicare loro ciò di cui hanno bisogno o quello che stanno cercando, anche quando nemmeno i diretti interessati sanno bene cosa vogliono. Spesso bastano brevi colloqui di persona a

soddisfare anche altri bisogni, come l'apprezzamento sociale o il riconoscimento.

Che cosa significa questo per la Posta?
La sfida consiste nel riconoscere sistematicamente i nuovi aspetti della diversità della clientela. È importante offrire alternative che permettano di soddisfare le necessità di ognuno, dalla classica filiale con vetro blindato alle nuove filiali strutturate in modo aperto, con la possibilità di consulenza individuale e risoluzione dei problemi rapida, fino ad arrivare ai servizi digitali.

In quali situazioni cerchiamo la consulenza e in quali preferiamo il mondo digitale?
Immaginiamo una persona che si senta in difficoltà di fronte ai tanti livelli di sicurezza dell'e-banking e nutra in generale poca fiducia nel sistema. La cosa migliore sarebbe se un consulente professionista l'affiancasse per esaminare insieme le difficoltà e offrirle delle soluzioni. Avremmo risolto un problema personale con la digitalizzazione. C'è poi chi con un consulente non desidera avere contatti e risolve il problema da solo cercando online quello di cui ha bisogno. E qui il cerchio si chiude, perché non si può dire che optare per il digitale o rivolgersi a una persona in carne e ossa sia giusto o sbagliato: le esigenze e le situazioni dei singoli individui sono estremamente diverse.

Qual è il suo consiglio per la Posta riguardo al rapporto con i clienti?
Penso che la consulenza personalizzata faccia a faccia e l'approccio individuale alle richieste della clientela siano ancora importanti, e anzi andrebbero potenziati per determinati gruppi di clienti. Non tutti vogliono parlare in chat, magari con dei bot, ma preferiscono che qualcuno si faccia carico rapidamente del loro problema e offra loro delle soluzioni.

Quando è stata l'ultima volta che ha ricevuto una consulenza? E quali servizi usa solamente in formato digitale?
Accetto volentieri una consulenza nelle decisioni importanti in materia finanziaria e di consumi; per altre cose, come l'acquisto di titoli di viaggio, uso esclusivamente il digitale.

posta.ch/face-to-face

Preferite il contatto interpersonale o sbrigare da soli le faccende per via digitale?

16%
Personalmente preferisco farmi consigliare e aiutare da una persona in carne e ossa.

13%
La tecnologia e il digitale mi sono di grande aiuto nella vita di tutti i giorni. Mi piace poter fare tutto in modo autonomo e quando voglio. Per questo preferisco i servizi digitali.

71%
Dipende dalla situazione: a volte ricerco il contatto diretto, a volte trovo più comodi i canali digitali.

Nuova domanda: Avete già stilato la lista di buoni propositi per l'anno nuovo?

Diteci cosa ne pensate **online su intranet**.

Dammi la zampa. No, Bodo non si crede un cane. È un maialino nano molto intelligente che impara con facilità.

Vita da maiali nani

A Bodo piacciono le sfide. Con lui Bettina Ochsenmann prova ogni giorno qualche gioco di abilità.

Il sole splende e Bodo è davanti alla sua casetta, che lo protegge dalle intemperie. Quando fa brutto ci si rintana e si accuccia sulla paglia.

Bettina è stata fortunata quando tredici anni fa è tornata a casa con i minipig Pepsi e Bodo. Nel frattempo i due hanno sviluppato un vero e proprio talento circense.

Testo: Magalie Terre / **Foto:** Béatrice Devènes

«Non voglio solo coccolarli, ma anche insegnare loro qualcosa», dice Bettina. Quarantacinquenne, appassionata di animali e originaria di Giebenbach nel Cantone di Basilea Campagna, è cresciuta in mezzo a gatti, cavalli e cani. Non riesce a immaginarsi una vita senza animali. Con i suoi due maiali nani ha coronato un sogno. «I maiali sono curiosi, intelligenti e molto attivi», spiega Bettina.

Un giorno da... suini

Questi maiali nani vivono in un recinto paradisiaco, con spazi ombreggiati e soleggiati, pantano e uno stagno. Nella loro casetta, di notte sprofondano in un sonno sereno. «Devo lavarli solo una volta alla settimana. I maiali sono animali molto puliti e hanno una toilette fuori dalla loro casetta», precisa Bettina. Di giorno gironzolano all'aperto, grufolano o si sollazzano nel pantano. Sono giocherelloni e sempre di buon umore. Tranne quando fa brutto tempo. Allora si rintanano, si sistemano sul loro paglericcio e non si fanno più vedere. Non amano il tempaccio.

Un impegno a 360°

Nella vita di Bettina gli animali sono la cosa più importante. «L'ultima volta che sono partita per le ferie risale a quindici anni fa. Preferisco trascorrere ogni minuto libero con i miei maialini portafortuna», ammette. La mattina si alza alle cinque e beve due tazze di caffè prima di andare a dare da mangiare ai conigli e ai maialini. Dopodiché si reca a Liestal, dove lavora come assistente aziendale. Le lunghe pause di mezzogiorno le trascorre con i suoi amici a quattro zampe. Insegna loro dei giochi di abilità, a tirare un carretto, a dare la zampa e a dribblare ostacoli. Questi esercizi non solo li divertono, ma consolidano anche la fiducia reciproca. «Imparano così rapidamente che devo sempre inventarmi nuovi giochi. Ad esempio andare alla ricerca di oggetti», racconta Bettina. Prende un contenitore pieno di pietre, lo mostra a Bodo e lo nasconde in giardino. Bodo dovrà ritrovarlo seguendone l'odore. Pieno di entusiasmo si mette subito alla ricerca, ma dopo un po' si scoraggia e abbandona il compito. Preferisce le coccole. E Bettina, naturalmente, gliele fa volentieri.

Natura e famiglie ringraziano la Posta

A ottobre, nove stagisti e apprendisti della Posta hanno partecipato al progetto di risanamento di un sentiero escursionistico nel parco del Giura argoviese. L'itinerario storico di Chalm è uno dei vincitori del Premio Posta 2019. Questo intervento ha permesso ai giovani volontari di fare nuovi incontri e allo stesso tempo contribuire a mantenere in buono stato la rete escursionistica svizzera.

Testo:
Ludovic Cuany
Foto:
Lena Schläppi

Schinznach, nel Cantone di Argovia. Il sole si mostra timidamente in questo lunedì mattina autunnale. I giovani volontari sono accolti da Gilbert Projer, responsabile delle attività di volontariato per le aziende nel parco del Giura argoviese, e dai loro accompagnatori che li seguiranno durante i due giorni di lavoro.
Dopo una breve presentazione del parco e delle sue caratteristiche, il gruppo va verso il sentiero, vincitore del Premio Posta 2019, destinato ai progetti di risanamento dei sentieri escursionistici adatti alle famiglie. Questo sentiero, che collega il paese di Schinznach al Sentiero in cresta del Giura, offre una splendida veduta sulla valle di Schenkenberg, apprezzata per i suoi vigneti particolarmente curati.

Parole d'ordine: sicurezza e biodiversità
Ad attendere i giovani un programma molto intenso: ripristinare alcuni muri a secco, allargare e appianare il sentiero e sfoltire la vegetazione ai margini del bosco. Tutte queste misure sono fondamentali per consentire alle famiglie di percorrere il sentiero in sicurezza. Ma anche la flora e la fauna del parco traggono beneficio da questo intervento.
Sfoltendo la vegetazione, la luce arriva meglio al suolo, habitat naturale di numerose specie animali e vegetali. «Senza un'azione di questo tipo sarebbe difficile portare a termine questi lavori e lo spazio vitale di numerosi insetti e piante sarebbe distrutto», spiega una delle accompagnatrici del gruppo. Dopo essersi ben equipaggiati, i giovani volontari si dividono in due squadre e si mettono al lavoro.

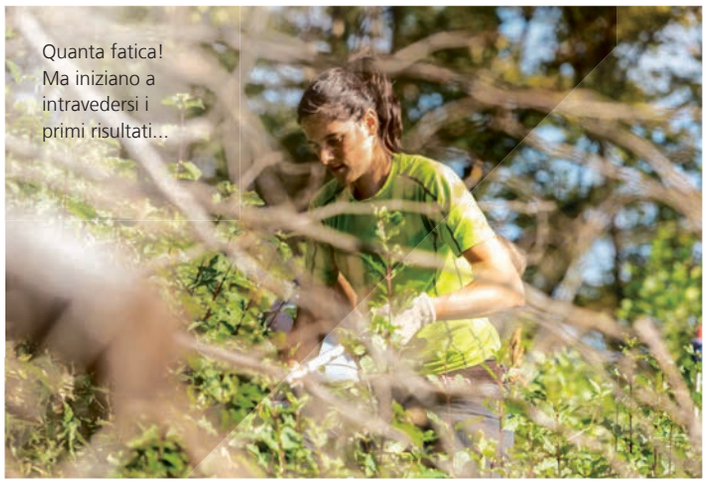
Tanto impegno in un'atmosfera rilassata
Il lavoro è più faticoso del previsto a causa della pioggia caduta la sera prima. Terreno scivoloso, vegetazione umida difficile da sradicare... nulla è risparmiato a questi giovani che, nonostante tutto, non perdono il buon umore. Dopo una pausa provvidenziale a mezzogiorno,

Due giorni al lavoro fuori dall'ufficio per una buona causa: un'esperienza indimenticabile per i giovani volontari.

I giovani volontari non si sono risparmiati per dare nuova vita al sentiero.

Nonostante la fatica, i giovani hanno potuto apprezzare la vista sulla valle di Schenkenberg.

Il lavoro di squadra porta buoni frutti; il gruppo procede a buon ritmo.



Quanta fatica! Ma iniziano a intravedersi i primi risultati...

il gruppo si rimette all'opera mentre il cielo si fa più minaccioso.
«È bello che la Posta offra attività come questa. Si tratta di un sostegno concreto, a differenza di quello offerto da altre aziende che mettono a disposizione il denaro senza però lavorare sul campo», sottolinea Timon, uno dei due volontari della Svizzera romanda. «Senza questa iniziativa probabilmente non avrei mai messo piede qui», ammette. Adiouma, stagista presso Posta Immobili Management e Servizi SA, racconta: «La mia formatrice mi ha detto che sarebbe stata una bella opportunità per conoscere stagisti di altri settori. Ed è qualcosa di diverso dal lavoro quotidiano in ufficio, mi piace un sacco».
La fine della giornata è vicina. Finalmente un po' di riposo per i giovani prima di ricominciare domani. Passeranno la notte in un ostello a Baden, a una ventina di chilometri dal sentiero. Anche lì è tutto organizzato: cena, presentazione dell'attività della Posta, partner principale di Sentieri svizzeri, e una tavola rotonda sull'importanza dell'impegno sociale. I giovani continuano a chiacchierare prima di andare a dormire, quasi come in un campo scuola.

posta.ch/escursionismo

Gilbert Projer, responsabile delle attività di volontariato, presenta il parco del Giura argoviese ai giovani volontari.

Aguzzate la vista!

In quale casella si trova la busta?

Illustrazione: Claudia Langenegger

La soluzione del quesito della scorsa edizione è E3.

Tra coloro che risponderanno correttamente, estrarremo il vincitore di **un annuario dei francobolli svizzeri del 2019**.

Inviate la soluzione (ad es. A1) e il vostro indirizzo per e-mail a: **redazione@posta.ch** (oggetto: soluzione per «Aguzzate la vista!»). Condizioni del concorso: i vincitori saranno informati per iscritto.

I premi non potranno essere corrisposti in contanti. Non si terrà alcuna corrispondenza in merito al concorso.

A gennaio 2020 Robert Imholz, responsabile del Centro lettere Zurigo-Mülligen, andrà in pensione nel momento più alto della sua carriera, dopo quasi 40 anni di servizio presso la Posta.

Intervista:
Lea Freiburghaus
Foto:
Béatrice Devènes

A maggio 2020 a Zurigo-Mülligen sarà realizzato il nuovo MixMail Sorter. Lei però non sarà presente. Cosa suscita in lei questa consapevolezza?
Bisogna saper lasciare andare le cose quando vanno bene. Il nuovo impianto è un'innovazione tecnologica che renderà la Posta un leader del settore. In questo progetto sono confluite molte idee ed esperienza. Anche se io non ci sarò, sono certo che la realizzazione dell'impianto avverrà senza intoppi: saranno il team di progetto e il mio successore, Beni Aloise, ad assicurarsene.

«Siamo stati prima apprendisti, poi ottimizzatori e oggi, infine, innovatori»

Nel 2003 ha assunto la direzione della Sihlpost, con la possibilità di realizzare il nuovo Centro REMA Zurigo-Mülligen. Come ha affrontato questa sfida?
A partire dal 2003, noi della direzione del centro lettere Sihlpost abbiamo preparato i collaboratori all'imminente messa in servizio del nuovo centro di Zurigo-Mülligen: abbiamo aumentato i corsi di perfezionamento e prospettato il cambiamento alle persone per rafforzare la loro fiducia in se stesse in vista delle mansioni che si sarebbero trovate a svolgere. Il centro è entrato in funzione a metà del 2007; da allora siamo letteralmente passati dalla formula 3 alla formula 1. Nei primi due o tre anni abbiamo imparato ogni giorno qualcosa di nuovo, ridotto i guasti, sistemato gli impianti, affinato e ottimizzato i processi. A un certo punto è arrivato il momento di affrontare il tema dei processi non automatizzati. Con uno sguardo alla strategia di PostMail, abbiamo puntato tutto sul progetto MixMail Sorter. Dunque siamo stati prima apprendisti, poi ottimizzatori e oggi, infine, innovatori.

E poi lei è rimasto a Zurigo-Mülligen.
Sì, esatto. In realtà è stata una cosa contraria alla mia natura, perché mi piace cambiare e adoro le novità, ma questo posto e le persone che ci lavorano mi hanno proprio conquistato. Mi piace fare da aprifila e cercare nuove strade con il mio team.

Lei è stato un dipendente della Posta per tutta la sua vita lavorativa. Tornerebbe alla Posta, se dovesse ricominciare da capo?
Sì, perché nei prossimi tempi la Posta dovrà padroneggiare molte grandi sfide. E io adoro le sfide! Inoltre, in tutti questi anni la Posta è sempre stata un buon datore di lavoro per me.

Fedeli alla Posta

45 anni

Personale
Bondallaz Marie-Françoise, Morges

PostMail
Ulrich Heinrich, Schwyz

RetePostale
Quattropani-Flückiger Therese, Basel
Zuber-Aerni Ursula, Gerlafingen

PostFinance
Almonte-Frossard Marianne, Bulle

AutoPostale
Koch René, Laupen BE

40 anni

Personale
Siegenthaler Daniel, Aarau

PostMail
Deubelbeiss Markus, Veltheim AG
Hirt-Imhof Brigitte, Zürich
Jäger Rudolf, Wängi
Jolliet Christian, Grand-Saconnex
Rempfler Markus, Hinwil
Schober Rolf, Interlaken
Spycher Martin, Zürich
Thöny Friedrich, Davos

PostLogistics
Wernli André, Zürich
Zeiter Roger, Urdorf

RetePostale
Bovigny-Dupasquier Geneviève, Bulle
Lüscher Susanne, Hunzenschwil
Mächler Carlo, Schindellegi
Staltari Piera, Winterthur
Windlin Silvia, Sarnen

Tanti auguri!

100 anni

Schneeberger Hans, Niederönz (27.11.)

95 anni

Bannwart Anton, Bern (13.12.)
Gottardi Prima, Castione (01.12.)
Heusser Mina, Adetswil (16.11.)
Hohl Ernst, Goldach (07.12.)
Pachoud Marcel, Fribourg (07.12.)
Studer Walter, Lohn-Ammannsegg (17.12.)
Wassmann Paula, Romanshorn (10.11.)

90 anni

Baroni Roger,
Molinazzo di Monteggio (01.12.)
Baur Jakob, Zürich (10.11.)
Bösiger Sigmund, Zollikofen (26.11.)
Briot Lukretia, Herrliberg (08.11.)
Bucher Hans, Basel (07.11.)
Cairoli Enrica, Chiasso (12.11.)
Caneva Carla, Barbengo (17.12.)
Comte Hugo, Yverdon-les-Bains (10.12.)
Escher Rudolf, Sion (28.11.)
Ferroni Antonio, Manno (20.11.)
Genazzi Armando, Arbedo (30.11.)
Guggiari Jacqueline, Genève (26.11.)
Guldimann Beda, Olten (10.11.)
Henriod Gilbert, Founex (13.11.)
Inglin Werner, Altdorf UR (25.11.)
Iseli Otto, Schönenberg TG (16.11.)
Jegi Hans, Basel (16.12.)
Juillard Robert, Peseux (27.11.)
Kucera Dagmar, Ostermundigen (09.11.)
Maghetti Edmée, Haute-Nendaz (09.11.)
Marmy Gabriel, Basel (14.11.)
Perruchoud Maria, Sion 1 (13.12.)
Pfister Margrit, Herrenschwanden (08.11.)
Raveglia Arnaldo, Roveredo GR (14.11.)
Rüegg Hansjörg, Wald ZH (11.11.)
Schnoz Carolina, Curaglia (29.11.)

85 anni

Aebischer Ernst, Guggisberg (09.12.)
Bachmann Pius, St. Gallen (28.11.)
Bachofner Walter, Effretikon (10.11.)
Barbezat Laurette,
La Chaux-de-Fonds (14.12.)
Baumgärtner Kurt, Aegerten (24.11.)
Bischofberger Walter, Rehetobel (08.12.)
Burgermeister Alice, Altikon (24.11.)
Burri Ernest, Bière (03.12.)
Busslinger Erich, Kirchdorf AG (10.11.)
Dreyer Hans, Lyss (06.12.)
Eggler Walter, Brienz BE (07.12.)
Erndt Bruno, Allschwil (09.11.)
Fischer Hans, Zürich (17.12.)
Gadient Johann, Zürich (06.12.)
Garab Fernande, Rue (10.11.)
Gianfrancesco Modestino, Genève (11.12.)
Gschwend Karl, Berneck (07.12.)
Haller Oskar, Reinach AG (10.11.)
Herren Walter, Urdorf (27.11.)
Hersche Hans, Wallisellen (29.11.)
Jung Alexander, Villars-sur-Glâne (11.12.)
Kaufmann Rita, Ehrendingen (07.11.)
Kocherhans Doris, Chur (21.11.)
Menzi Walter, Basel (09.12.)
Murisier Henri, Le Châble VS (15.12.)
Page Michel, St-Imier (16.11.)
Rickenbacher Dominik, Luzern (04.12.)
Spicher Janine, Vuisternens-en-Ogoz (22.11.)
Stacher Max, Regensdorf (30.11.)
Stahl Emilie, Ossingen (11.12.)
Stiefel Elise, Hagenbuch ZH (26.11.)
Suter Albert, Ibach (18.11.)
Tornay Joseph, Sion (15.11.)
Tumminia Christina, Austria (23.11.)
Vogel Rudolf, Andelfingen (22.11.)

80 anni

Ackermann Robert, Mels (07.12.)
Altenburger-Homberger Werner,
Brissago (26.11.)
Andres Rudolf, Biglen (12.12.)
Bach Jean-Pierre, Bulle (06.11.)
Bardet-Congé Jeannine, Genève (07.12.)
Berger-Stulz Emil, Oberburg (23.11.)
Bohl Rudolf, Kriens (08.11.)
Broch-Ducret Robert, Genève (12.12.)
Cantieni Alfons, Tamins (17.11.)
Capsoni Carlo, Pfeffingen (14.12.)
Cheseaux Charly, Clarens (10.11.)
Coucet Henri, Neuchâtel (17.11.)
Crot Marcel, Prilly (11.11.)
Dahinden-Steiner Rita, Adliswil (01.12.)
Diethelm Eugen, Genève (23.11.)
Dionisio Barbara, Muttenz (12.11.)
Düggelin-Michel Rita, Siebnen (11.11.)
Fantino Luigi, Münchenbuchsee (08.12.)
Felix-Siegfried Hedwig, Eschlikon TG (10.11.)

Cerchiamo proprio voi!

Compiete quest'anno **75, 80, 85, 90, 95 o 100 anni?**
Andate in **pensione** oppure festeggiate **40 o 45 anni di servizio** nel 2019**?**
Vorreste essere i protagonisti di una breve intervista con foto, come Robert Imholz (p. 35), e ricevere in regalo la vostra foto-ritratto professionale?

Allora cerchiamo proprio voi! Scriveteci le informazioni sull'anniversario (cosa e quando) per e-mail all'indirizzo **redazione@posta.ch** e/o per lettera a:

Post CH SA
Comunicazione K12, Redazione
Wankdorfallee 4, 3030 Berna

Fischli-Gambella Maria, Zürich (09.11.)
Freymond Georges, Montricher (25.11.)
Gianola-Berner Elisabeth, Basel (08.11.)
Gschwend-Steiner Emma,
Gossau ZH (15.11.)
Guyaz Willy, Genève (10.11.)
Hunziker-Wullschleger Ewald,
Vordemwald (18.11.)
Induni Rocco, Lamone (28.11.)
Jäggi Markus, Recherswil (06.11.)
Joris Gilbert, Orsières (21.11.)
Kaiser-Zurbuchen Viktor, Henau (28.11.)
Kaufmann Anton, Schenkon (15.11.)
Kern-Meyer Rosa, Pfungen (23.11.)
Kirzenberger Franz, Ibach (15.12.)
Kunz-Novak Erwin, Gossau SG (01.12.)
Lutz Christian, Verscio (23.11.)
Maag-Derrer Margrith, Steinmaur (22.11.)
Monnier Germaine, Worben (30.11.)
Moser Anton, Ebnat-Kappel (08.12.)
Müller Josef, Zuchwil (24.11.)
Müller Marianne, Ermensee (16.12.)
Pfeifer-Quinche Josef,
Tüscherz-Alfermée (30.11.)
Rosselli Enrico, Claro (21.11.)
Roth Hans-Günter, Germania (03.12.)
Rothen Rudolf, Ligerz (18.11.)
Sabatino Franchina, Birsfelden (03.12.)
Salzgeber Christoph, Raron (17.12.)
Schmid Robert, Esslingen (04.12.)
Sciboz Carmen, Lausanne (27.11.)
Simonin Gérard, Chavornay (12.12.)
Traber-Gufler Walburga, Uttwil (10.12.)
Vannod-Gandillon Nadia, Vouvry (15.11.)
Varin Yvonne, Seleute (10.11.)
Vesti-Michel Theodor, Wangs (16.11.)
Vulliamy-Piguet Jacques,
Oulens-sous-Echallens (27.11.)
Wälle Josef, Laupen ZH (17.11.)
Wandfluh Martha, Kandergrund (09.11.)
Wegmann Walter, Zürich (07.12.)
Willi Eugen, Zürich (16.11.)
Willimann-Wanner Anton, Eich (12.12.)
Zeindler Josef, Schüpfheim (25.11.)
Zimmermann Peter, Ziefen (10.11.)

75 anni

Alacalar Kutlay, Turchia (21.11.)
Alberto Felix, Schwerzenbach (10.12.)
Allemann-Rickli Jeannette,
Riehen (04.12.)
Andrist-Séchaud Claudine,
Aubonne (09.12.)
Bacchini Franca, Castione (17.12.)
Bäbler-Michel Liselotte, Ittigen (08.12.)
Benzoni Virginio, Novazzano (24.11.)
Berger Walter, Gwatt (Thun) (11.12.)
Bieri Peter, Herzogenbuchsee (08.11.)
Blaser Ernst, Muttenz (25.11.)
Bolliger Fritz, Kehrsatz (15.12.)
Borgognon Rosmarie, Adligenswil (11.12.)
Brägger Anna, Thürnen (06.11.)
Brand Paul, Lengnau BE (16.11.)
Bryner-Wicki Margrith, Kloten (05.12.)
Büecheler Leonie, Dübendorf (24.11.)
Burkhardt Edwin, Winterthur (14.12.)
Burnier Joseph, Martigny (07.11.)
Buttet Jean-Paul, Bouloz (14.12.)
Christe Rudolf, Buchberg (13.11.)
Eisenring Peter, Bronschhofen (19.11.)
Eugster Paul, Oberaach (11.12.)
Fankhauser-Lüthi Ella, Oberbalm (19.11.)
Flückiger Roland, Burgdorf (11.11.)
Flückiger-Frein Chantal,
Biel/Bienne (11.11.)
Forster Armin, Muttenz (09.12.)
Fuster Alois, Gossau SG (08.12.)
Gianola-Mathyer Clara,
Bosco Luganese (07.12.)
Gränicher Paul, Zollikofen (09.11.)
Haberthür Erwin, Brienz BE (08.11.)
Heine Elisabeth, Fahrweid (17.11.)
Henzlova Jitka, Repubblica Ceca (18.11.)
Hirt Heinz, Birsfelden (22.11.)
Holdener Beat, Einsiedeln (14.12.)
Hosang-Meuli Regula, Chur (30.11.)
Hubacher-Amann Rosa, Oftringen (13.11.)
Huber Josef, Kriens (13.12.)
Ingold Robert, St-Blaise (16.12.)
Isenring Ruth, Gossau SG (11.12.)
Isenschmid-Koch Ursula, Luzern (24.11.)
Jacquat Christiane, Noës (14.12.)
Jaun Robert, Mürren (07.12.)
Jörg Johann, Riedholz (08.12.)
Kähr-Morel Yvette, Lentigny (05.12.)
Kaufmann Siegfried, Muttenz (07.12.)
Kocher Elisabeth, Worben (16.11.)
Lombardi Alfredo, Italia (13.11.)
Lorenzetti Renzo, Bätterkinden (05.12.)
Mägerle-Schmid Annemarie,
Illnau (25.11.)
Marro Marcel, Muttenz (17.11.)
Meier-Keiser Anna Marie,
Oberägeri (17.11.)
Messerli Rudolf, Gümligen (17.11.)
Moosmann Francis, Lausanne (06.11.)
Müller Franz, Ruswil (21.11.)
Müller Marie-Louise, Birsfelden (15.12.)
Neuhaus Bernard, Choulex (16.11.)
Neumann Huguette, Reconvilier (30.11.)
Nguyen-Vo Thi Tuat, Genève (18.11.)
Niederhauser Johann,
Mittelhäusern (20.11.)
Patt Christian, Sils im Domleschg (12.12.)
Peter-Krähenbühl Marianne,
Gunten (17.11.)
Piazza Casimiro, Sonvico (16.11.)
Portmann Hans, Malters (03.12.)
Raas-Bertold Esther, Binningen (08.12.)
Rellstab-Körnli Monika, Grenchen (19.11.)
Renggli Gabriel, Coppet (02.12.)
Rhyner Claude, Arlesheim (28.11.)
Ribeiro Adilia, Portogallo (03.12.)
Rossat Jean-Pierre, Brent (08.12.)
Roulin-Studer Nelli, Winterthur (06.12.)
Schädeli Willi, Thun (17.11.)
Schärer Hans Rudolf, Möriken AG (10.11.)
Scheibler Adelheid, Prilly (12.12.)
Schetty Hugo, Münchenstein (10.11.)
Schlup Peter, Steffisburg (17.11.)
Schmidt Lilli, Volketswil (17.11.)
Schneider Verena, Berg am Irchel (12.12.)
Schweizer Hans, Worb (15.11.)
Simai-Dlesk Janica, Dübendorf (11.11.)
Staub Magdalena, Bennau (11.11.)
Steimen Bruno, Waltenschwil (11.11.)
Stoller Horst, Weinfelden (11.12.)
Stoller Samuel, Spiez (26.11.)
Studer Christian, Ostermundigen (18.11.)
Suhm Raffaela, Thal (14.12.)
Tarchini John, Bassecourt (22.11.)
Thévoz Jean-Claude,
Châtel-St-Denis (10.11.)
Toffel Ernest, Middes (20.11.)
Truttmann Paul, Seelisberg (19.11.)
Tüscher Werner, Saules BE (17.11.)
Ufenast-Meier Elsa, Dottikon (07.11.)
Von Däniken-Brandolini Anna,
Aarau (11.11.)
Von Känel Alice, Basel (17.11.)
Wäfler Anton, Frutigen (27.11.)
Wildhaber-Raimann Lina,
Walenstadt (13.11.)
Zingg Werner, Zürich (26.11.)

Pensionamenti

Tecnologia dell'informazione
Spielmann Marlise, Bern

Posta Immobili Management e Servizi SA
Croce Anna, Renens VD
Freund-Ritz Esther, Marbach SG
Gfeller Jörg, Zürich
Hostettler-Roth Elisabeth Margareta, Wichtrach

Personale
Hofstetter Ulrich, Bern

PostMail
Amos Alain, Lutry
Antich Gerardo, Vernier
Bielser Jean-Claude, Couvet
Bigler-Hänni Elisabeth, Bern
Bischof Verena, Heiden
Braissand Didier, Carouge GE
Chardon Didier, Grand-Lancy
Duvaud Teresa, Bauma
Eiholzer Alois, Baar
Eljezi Dzumali, Winterthur
Exer Hans Felix, Würenlingen
Flückiger Erik, Schaffhausen
Frischknecht Hans, Herisau
Gargioni Angelo, Mendrisio
Giachetta Francesco, Zürich
Graber-Mettler Susanna, Zürich
Guignard Jean-François, Le Sentier
Hamburger-Germann Evelyne, Affoltern am Albis
Jecker-Pollien Anna, Assens
Juillerat Patrice, Chêne-Bourg
Juric-Markovic Gordana, Härkingen
Kashama Guy, Genève
Kasper-De Sousa Maria, Yverdon-les Bains
Keller Hans, Adliswil
Klay-Marti Maria, Muri
Knecht Pia, Bad Zurzach
Knöpfli-Hürlimann Rita, Sirnach
Kropf Bernhard, Härkingen
Kurt Hanspeter, Reinach BL
Lam Hoa, Härkingen
Lehmann-Pamintuan Arnela, Zürich
Lorentz Monika, Winterthur
Lucadamo Franco, Cadenazzo
Mader Edwin, Landquart
Meier Walter, Aadorf
Mumenthaler Rolf, Bern
Oggenfuss-Schweizer Anneliese, Affoltern am Albis
Portmann Hans-Peter, Kriens
Prince Thierry, Basel
Pugliese Gabriela, Zürich
Rifici-Conti Teresa, Zürich
Rithner-Morand Nicole, Monthey
Rutschmann Heinz, Winterthur
Schraner Alice Anna, Frick AG
Senden Helena, Wallisellen
Stucki Franziska, Oetwil am See
Thalmann Hans, Zürich
Truong-Nguyen Thi Ai Trinh, Zürich
Tschan Jacques-André, Biel
Waldvogel-Zimmermann Verena, Diessenhofen
Walther Beat, Zürich
Wassmer-Jost Ida, Bern
Zach Leopold, Goldau
Zanetti-Ruggiero Gelsomina, Zürich
Zimmermann Erhard, Baltschieder
Zimmermann Steve, Adligenswil
Zweifel Werner, Zürich

PostLogistics
Anderegg Johann Ulrich, Härkingen
Bigler Hans-Ulrich, Bern
Bischhausen Maybel, Urdorf
Dubi Denise, Basel
Egli Emilie, Bern
Gähwiler Thomas, Mägenwil
Hengge Lothar, Thayngen
Hohl Martin, Frauenfeld
Huber Anton, Härkingen
Hügli Markus, Basel
Jordan Gilbert, Daillens
Küffer Gérald, Genève
Lässer Eric, Boudry
Prinz Josef, Effretikon
Reymann Jean-Claude, Basel
Spichiger Jürg, Thun
Zimmermann Marcel, Basel
Zwahlen Werner, Ostermundigen

RetePostale
Aminger-Habegger Christine, Dällikon
Auciello Giovanni, Genève
Barman-Rubin Esther, Sierre
Bernasconi Fabrizio, Stabio
Bruhin Erwin, Buttikon
Cavalli Lelio, Tenero
Cerutti Ana-Maria, Genève
Däppen-Bräuchi Ginette, Bern
De Ambroggi-Stoppa Rosalia, Ligornetto
Delucchi-Molteni Tiziana, Mendrisio
Felix Rita, Thalwil
Franziscus Annatina, Scuol
Frasnetti Jacqueline, Founex
Freund Christian, Marbach SG
Freund-Ritz Esther, Marbach SG
Jecklin-Jegen Maria, Klosters
Krieg-Pfister Ruth, Messen
Kunz Marianne, Wetzikon
Kunz Marianne, Uster
Marbacher-Lütolf Anita, Strengelbach
Morena Moreno, Verscio
Müller Christiane, Lyss
Münger Fritz, Bern
Nef Rosmarie, Flims
Rivarolo Christian, Carouge GE
Sautter Roland Yves, Kriens
Schneider Monika, Uster
Schnyder-Burkart Ursula, Reiden
Schöpfer Naima, Versoix
Schwegler Margrit, Effretikon
Terraz-Metzener Denise, Lausanne
Trutmann-Birrer Adelheid, Zofingen
Tschopp-Haefliger Agnes, Luzern
Wick Agnes, Rorschach
Wyden-Salzmann Verena, Visp
Zürcher Maja, Dübendorf

PostFinance
Blanc Anita, Bern
Egli-Dörig Felicitas, St. Gallen
Gahlinger Pierrette, St. Gallen
Hälg Gerda, St. Gallen
Jaquillard Nicole Christine, Vevey
Luder Hans, Bern
Masiero Giuseppina, St.Gallen
Schönenberger Rosina, St.Gallen
Turmhofer-Wyler Ursula, St.Gallen
Wymann Monika, Bern
Zurbuchen Toni, Bern

AutoPostale
Aegerter Ruth, Bern
Blaser Heinz, Bern
Böhlen Rudolf, Riggisberg
Camporesi Hanspeter, Gelterkinden
Chevalley Raymond, Thierrens
Cortesi Dante, Bivio
Decurtins Feleci, Ilanz
Frei Herbert, Goldach
Gini Gianpietro, Soglio
Hunziker Peter, Porrentruy
Keller-Rey Lotti, Endingen
Koch Beat, Triengen
Koch René, Laupen BE
Lochiger Leonz, Zufikon
Luk Valentin, Schiers
Maissen Roberto, St. Moritz
Rohrbach Andreas, Bern
Ruchti Paul, Bern
Rudaz Jacky, Sion
Rüttimann Martin, Arbon
Schick Hansjürg, Aeschi bei Spiez
Seiler Ruth, Neuenkirch
Senn Philippe, La Chaux-de-Fonds
Stehr Christian Hans, Embrach
Steiner Susanna, Endingen

Swiss Post Solutions
Heidemann Gerd, Zürich
Pavesi-Rohrer Regina, Zofingen
Portmann Karl, Zürich
Strauss Rolf, Bern
Zünd Alfred, Zürich

Condoglianze

Personale attivo

Presto SA
Feraj Isuf, Wetzikon (1960)
Röthlisberger Max, Zürich (1947)

Swiss Post Solutions
Conrad Rolf, Glattbrugg (1956)

Pensionati

Abbet Claudine, Hauterive NE (1928)
Alig Martin, Volketswil (1922)
Bachofen Rudolf, Muttenz (1926)
Bagnovini Silluccio, Novazzano (1939)
Besse Jean-Paul, Riddes (1947)
Birchler Anna-Lina, Einsiedeln (1929)
Bocherens Jean-Claude, Lausanne (1934)
Boltshauser Paul, Uttwil (1931)
Botta Vittorino, Bellinzona (1924)
Bründler Kaspar, Ebikon (1938)
Clerget Daniel, L'Abbaye (1928)
De Blaireville Jean, Yverdon-les-Bains (1936)
Dousse Gabriel, Fribourg (1925)
Dreyer Willy, Les Bayards (1948)
Dubach Gottfried, Riehen (1932)
Dummermuth Fredy, Muttenz (1934)
Fässler Edwin, Bühler (1930)
Fernandez Castor, Spagna (1948)
Fidanza Noel, Genève (1938)
Ganzoni Marie, Fürstenaubruck (1931)
Garcia-Mediavilla Dolores, Spagna (1926)
Gehri Walter, Lausanne (1929)
Geiser André, Bern (1953)
Geiser William, Münchenstein (1930)
Giger Sebastian, Untervaz (1931)
Gmünder Alfred, Zürich (1953)
Greter Anton, Greppen (1937)
Gsponer Anton, Brig-Glis (1939)
Guetty Michel, Chavornay (1958)
Gygax Walter, Seeberg (1929)
Hager-Lacher Max, Kaltbrunn (1936)
Heeb Werner, St. Gallen (1934)
Hodel Otto, Rümlang (1933)
Huber Eduard, Olten (1937)
Huber Viktor, Zürich (1951)
Huguenot-Maillard Christian, Autigny (1938)
Huynh-Cao Ngoc Hue, Cormondrèche (1940)
Jacot Fernand, Morges (1950)
Kaderli Werner, Dürrenroth (1928)
Kaufmann Adolf, Thayngen (1934)
Kaufmann Hansrudolf, Gränichen (1943)
Kuster Jürg, Seon (1949)
Légeret Daniel, Prilly (1943)
Leonardi Giacomo, Pregassona (1934)
Leu Hans Rudolf, Ettingen (1933)
Loepthien Otto, Ottenbach (1948)
Lüthi Alfred, Weinfelden (1935)
Maurer-Harnischberg Dora, Rapperswil BE (1943)
Meier Jakob, Lenzburg (1927)
Morsanti Sandro, Vernate (1944)
Nicolet Philippe, Biel/Bienne (1929)
Niederhauser Robert, Heimberg (1951)
Oberson Raymond, Aigle (1928)
Palli Graziella, Stabio (1955)
Pipoz Alfred, Versoix (1930)
Portmann-Limacher Rita, Sörenberg (1937)
Raspanti Emilio, Pully (1924)
Reymond Gérald, Genève (1951)
Rüegg Erwin, Dietikon (1927)
Rütsche Paul, Zürich (1924)
Schaub Regina, Sissach (1932)
Schurtenberger Jakob, Root (1929)
Schwab Ernst, Ostermundigen (1939)
Siegenthaler Ernst Walter, Burgdorf (1932)
Soldat Gottfried, Basel (1934)
Sterchi Alfred, Bern (1924)
Stüssi Hans, Zürich (1932)
Tobler Hansruedi, Thal (1935)
Vacherand Jean-Adolphe, Genève (1922)
Viret Jean-Pierre, Dizy (1933)
Von Gunten Michel, Fontainemelon (1943)
Voser Pius, Bottmingen (1925)
Wiedmer Wilhelm, Hedingen (1942)
Wurster Eduard, Castrisch (1927)

Colophon

Editore
La Posta Svizzera SA
Comunicazione, Wankdorfallee 4
3030 Berna
E-mail: redazione@posta.ch

Redazione
Ludovic Cuany (lc), Lea Freiburghaus (lf), Fredy Gasser (fg), Janina Gassner (jg), Sandra Gonseth (sg), Sandra Gurtner (sgu), Simone Hubacher (sh), Claudia Langenegger (cl), Marcel Suter (ms), Magalie Terre (mt), Alexander Volz (av), Catherine Riva, Danilo Monteverde

Collaboratori
Karin Egger (ke), Denise Liebchen (dl), Katharina Merkle (kle), Jrene Rolli (jr), Davide Agosta, Felix Ammann, Fabian Biasio, Jan Bill, Fabienne Bühlmann, Béatrice Devènes, Gabriel Ehrbar, Kerstin Eichenberger, Monika Flückiger, Christian Hachen, Caroline Huber, Claudia Iraoui, Bernhard Krauss, Mauro Mellone, Christina Messerli, David Milán, Sandra Mosimann, Severin Nowacki, Simon Oswald, Lena Schläppi, Michael Sieber, Susanna Stalder

Traduzione e correzione bozze
Servizio linguistico Posta

Layout
in flagranti communication, Lyss

Inserzioni
FACHMEDIEN – Zürichsee Werbe SA
8712 Stäfa
erich.huber@fachmedien.ch
044 928 56 54

Stampa
Mittelland Zeitungsdruck SA, Aarau

Foto di copertina
Michael Sieber

Tiratura
Edizione tedesca: 53 300 copie
Edizione francese: 16 500 copie
Edizione italiana: 5200 copie
Totale: 75 000 copie

Ristampa permessa solo dietro esplicito consenso della redazione

Abbonamenti / cambi d'indirizzo
Personale attivo: su intranet > Portale HR > Dati salariali, presso il Centro servizi Personale (secondo distinta di paga) o a csp@posta.ch
Pensionati: per iscritto alla Cassa pensioni Posta, Viktoriastrasse 72, casella postale, 3000 Berna 22
Abbonati esterni: e-mail a abo@posta.ch, n. tel. 058 338 20 61

Indirizzi importanti
Consulenza sociale, Centro carriera
058 341 40 60
saluteeaffarisociali@posta.ch
Fondo del Personale Posta:
fondodelpersonaleposta.ch

stampato in **svizzera**

RICICLATO
Carta prodotta da materiale riciclato
FSC® C005019
FSC www.fsc.org

pro clima
posta.ch/clima-neutrali
Invio

P.P.
3030 Berna
Posta CH SA

Là, dove il tempo si è fermato

Foto: Mauro Mellone

Ralph Nufer ci presenta il suo luogo preferito: «Muottas Muragl».
Per puro caso ho scoperto il mio luogo preferito tra le montagne dell'Alta Engadina: Muottas Muragl, che in romancio significa «altura». Nell'ambito di uno scambio d'impiego ho assunto per cinque mesi la funzione di responsabile team a Sankt Moritz. Vivevo a Pontresina e nel tempo libero facevo lunghe escursioni. Una domenica mattina di maggio, soleggiata ma fresca, mi sono messo in cammino senza una meta precisa. È stata un'escursione indimenticabile. Mi sono imbattuto in alcuni stambecchi che in tutta tranquillità si godevano il bel sole e mi guardavano curiosi. Un po' più in alto lungo il percorso ho incontrato delle marmotte. Qua e là si vedevano ancora alcune chiazze di neve e l'aria profumava di primavera. Dopo tre ore di cammino ho raggiunto Muottas Muragl, a 2454 metri di altezza: lì il tempo si è subito fermato. La vista spettacolare su Sankt Moritz e sui cinque laghi nella valle dell'Alta Engadina spaziava fino alle imponenti vette e i ghiacciai del massiccio del Bernina. Sono rimasto senza fiato! Sul terrazzo del ristorante panoramico ho bevuto un buon tè caldo prima di rimettermi in cammino verso casa con il cuore traboccante di gioia.

Ralph Nufer, addetto al recapito, lavora e vive a Frauenfeld.

Qual è il vostro posto preferito? Scrivete un'e -mail a: **redazione@posta.ch**