

LEADERSHIP E CULTURA AZIENDALE

PREMIO CMMC 2023

R.Papa – Call Center Milan & CS Customs Manager

N.Casole – Call Center Manager Venice

29 Settembre 2023

DHL Express Italy – Excellence. Simply delivered.



DHL EXPRESS : L'AZIENDA PIU INTERNAZIONALE AL MONDO



Oltre 220
Paesi Serviti



120.000
Dipendenti



3 Milioni+
Clienti



523 Milioni+
Spedizioni anno



118.000+
DHL ServicePoint



320+
Aerei di proprietà



2.300+
Voli al giorno



34.600+
Veicoli



3.400+
Filiali



3 Global Hubs*
19 Regional Hubs



STRATEGY 2025



STRATEGY 2025
**Delivering excellence
in a digital world**



La nostra Cultura incentrata sulle persone

Employer of Choice

**MOTIVATED
PEOPLE**



Provider of Choice

**GREAT SERVICE
QUALITY**



**LOYAL
CUSTOMERS**



Investment of Choice

**PROFITABLE
NETWORK**



I 3 ELEMENTI DELLA NOSTRA PEOPLE CULTURE

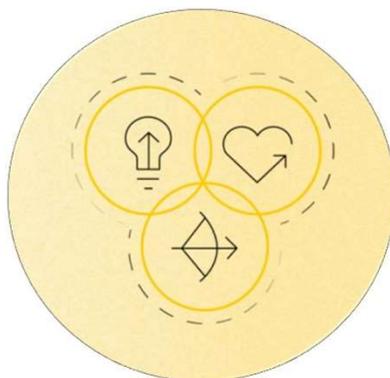
Ascolto e Comunicazione a due vie



EMPLOYEE OPINION SURVEY



Leadership a 360°



Formazione continua



ASCOLTO E COMUNICAZIONE A DUE VIE



Più di **2.500** risposte volontarie ed anonime ogni anno

Più di **200** action plan creati

EOS : **35** affermazioni e **9** KPI (Engagement, Leadership, Team, Cultura Aziendale, Strategia, Digitalizzazione, Valori)

LEADERSHIP a 360°



- 1. ESSERE ORIENTATI AI RISULTATI**
- 2. FAR LEVA SUI PUNTI DI FORZA**
- 3. FORNIRE UNO SCOPO**
- 4. AVERE E CREARE FIDUCIA**
- 5. FOCALIZZARSI SU PRIORITÀ CHIARE**
- 6. ESSERE POSITIVI DI FRONTE A SFIDE, INCERTEZZE E CAMBIAMENTI**

FORMAZIONE CONTINUA



- Programma di leadership diffusa lanciato nel 2010
- 220 Paesi – 500.000 Persone
- Più di 200 titoli
- Corsi trasversali e specifici per funzione
- Percorsi dedicati a manager e supervisor
- Specializzazione internazionale



DIGITALIZZAZIONE @ DHL EXPRESS

Con **DIGITALIZZAZIONE**
intendiamo
l'applicazione **consapevole**
della tecnologia
e l'**abilitazione** delle persone ad
utilizzare la tecnologia e ad
applicarla per **migliorare**:



La quotidianità delle nostre Persone

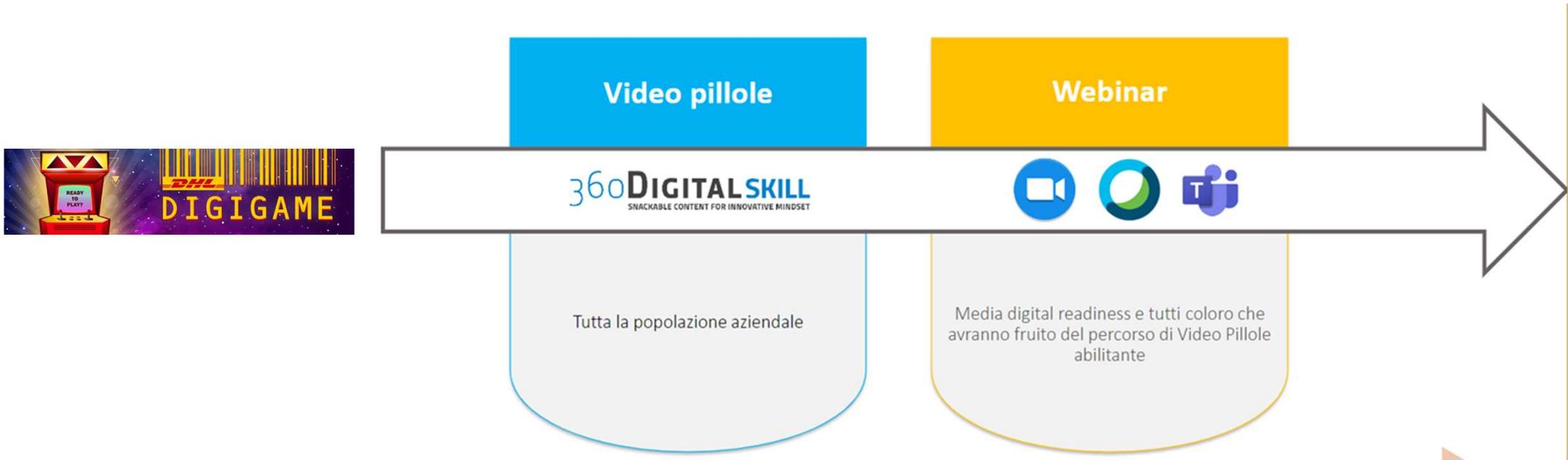


L'efficienza operativa



La Customer Experience

FORMAZIONE DIGITALE



Evolution, not revolution



GREAT PLACE TO WORK 2023



#DHLExpress



The DHL logo is printed in red on the top right of the yellow box. It consists of the letters 'DHL' in a bold, italicized sans-serif font, with three horizontal lines on either side.

6

RECOMMENDED WEIGHT

1 = 0.5 kg / 1 lb	5 = 10 kg / 20 lb
2 = 1 kg / 2 lb	6 = 15 kg / 30 lb
3 = 2 kg / 4 lb	7 = 20 kg / 40 lb
4 = 5 kg / 10 lb	8 = 25 kg / 50 lb

dhl.com

DHL Express

GRAZIE

