



INTESA SANPAOLO
Liguria Piemonte sud ovest

VENDERE NELLA BANCA DEI TERRITORI

Nonostante quanto dichiarato nel Piano industriale pubblicato il 6 aprile, la banca continua a perseguire obiettivi di breve periodo.

Le posizioni di vertice, a vari livelli, sentono il bisogno di massimizzare gli utili nell'immediato per poter dimostrare le loro capacità commerciali e organizzative. E' noto a tutti, però, che il sistema economico del Paese sta attraversando un periodo di crisi con un prodotto interno lordo che solo tra alcuni anni (c'è chi arriva ad ipotizzare nel 2016 e anche oltre) potrà tornare ai livelli raggiunti nel 2007. In una fase economica recessiva è molto più difficile riuscire a raggiungere i margini di intermediazione richiesti e tutto il sistema bancario si contende la fascia di mercato più redditizia.

Ora più che mai occorre fare ricorso alle proprie capacità.

Chi svolge ruoli di coordinamento e di responsabilità dovrebbe essere in grado di saper coinvolgere i colleghi con i quali lavora. Non tutti ne sono capaci e chi non lo è capita che si lasci andare a comportamenti scorretti arrivando a minacciare i propri collaboratori di spostamenti in posizioni di lavoro di minor contenuto professionale o in filiali disagiate o più semplicemente scomode.

Altri a corto di argomenti si sono spinti a pronunciare frasi ironiche ("che cosa vuoi fare da grande?") che volutamente suonano profondamente offensive per donne e uomini non di fresca assunzione.

Le continue richieste di "rapporti" periodici assolutamente inutili finiscono per infondere un controproducente sentimento di mancanza di rispetto per il lavoro svolto e sembrano voler indurre un senso di inadeguatezza anche nelle persone più esperte e qualificate.

E' questa la situazione che si vuole raggiungere?

L'atteggiamento della Banca nei confronti del mercato è cambiato.

Se il cliente è assimilabile ad un campo per anni si è creduto che il gestore fosse il contadino con il compito di coltivare quel campo: la fidelizzazione del cliente. Curarlo perché dia frutti.

Si scopre ora che il gestore non è il contadino. Il cliente è ancora il campo (per continuare nella similitudine), ma il gestore è l'aratro che ara il campo: uno strumento in mano ad altri e quindi, in quanto strumento, il gestore non ha autonomia. Deve eseguire le direttive, punto.

A causa di questa visione ci sono "capi" che si permettono di avere gli atteggiamenti descritti prima e che si aspettano di avere degli interlocutori passivi.

E' profondamente sbagliato. Ben misero futuro attende un'azienda che si basa su questi principi. Ma la fortuna dell'azienda è di avere alle dipendenze un personale molto paziente, che nonostante tutto ama il suo lavoro e che lavora per il futuro: il proprio e della Banca. A volte basterebbe che qualcuno si soffermasse a confrontare il premio incentivante (è il "peso" che la Banca assegna ad ogni figura professionale) previsto per il ruolo ricoperto e quello che è stabilito per chi sa solo chiedere conto del lavoro svolto dagli altri e da anni non ha contatto con la clientela, perché venisse cambiato atteggiamento. Allora per la Banca sarebbero guai.

16 maggio 2011

FISAC CGIL INTESA SANPAOLO LIGURIA PIEMONTE SUD OVEST