



**F**ederazione  
**I**taliana  
**S**indacale  
**A**ssicurazioni  
**C**redito

## ASSISTENTI ALLA CLIENTELA

C'era una volta, tra il 1990 ed il 2000, la banca che cominciava ad applicare i primi principi di marketing in maniera pionieristica per il settore: i "commerciali" andavano premiati perché portavano a casa la pagnotta per sé e per gli amministrativi (od operativi come dir si voglia). Si cominciava a vedere la componente amministrativa di un'azienda come inutile, o comunque, meno importante, meno produttiva.

Poi, quando ci si accorse che per riscuotere i premi si aprivano conti a tutti e che i Clienti non contenti delle "lacune operative" chiudevano i rapporti e portavano via i patrimoni, si cercò nel corso del tempo - tanto tempo - di correggere il tiro.

Eppure bastava fare un semplice ragionamento: in ogni azienda tutto deve funzionare.

Se compro un divano perché stravedo per la nota attrice che lo pubblicizza e quando me lo portano a casa la consegna ed il montaggio vengono eseguiti in fretta e con pressapochismo, di sicuro quell'azienda avrà perso un Cliente, per sempre.

In banca ancor di più. In qualità di Cliente sono affidato a bravi Consulenti commerciali, ma anche al sorriso degli Assistenti alla Clientela, che conoscono me e i miei bisogni, che se possono evitano di farmi perdere tempo e risolvono tutti i miei piccoli intoppi burocratici: tutto ciò contribuisce alla mia fidelizzazione.

E' doveroso dire che oltre a svolgere il loro (qualcuno dice) poco utile lavoro contabile, gli Assistenti alla Clientela hanno salvato molte situazioni di carattere amministrativo, visto che le banche si erano "sguarnite" sotto questo punto di vista, rischiando non poco in termini di perdite economiche e contenziosi. Questi Colleghi svolgono tale ruolo per i motivi più disparati:

- per scelta, o perché le proposte alternative li hanno per così dire "portati" a quella scelta;
- perché si è ottenuto un trasferimento, ma solo a tale condizione;
- perché si rientra da una maternità e ci si adatta al ruolo assegnato;
- perché avendo chiesto ed ottenuto il part-time si viene inseriti in tale ruolo.

Senza contare poi gli apprendisti confermati solo previa accettazione di tale "ruolo".

Un insieme di Persone eterogeneo per sesso, età, tipo di esperienze lavorative, anzianità lavorativa, grado. Per capirci, si tratta di ruoli svolti dal laureato neoassunto, dal Quadro Direttivo che ha accettato il demansionamento, dalla neo mamma, dal trasferito, etc.

Allora è forse il caso di dire ai docenti dei corsi, a chi convoca riunioni e a chi amministra la parte commerciale, che è paradossale parlare di questi Colleghi come bancari di serie B, affatto attenti agli aspetti commerciali.

Premesso che i Colleghi sono impegnati in onerose attività amministrative quale principale compito assegnato, il problema a volte è inverso: quanti sono gli approcci discreti con il Cliente per mutui, prestiti, conti, carte, proposte di prodotti andate poi a buon fine, senza riconoscimenti? E lo vogliamo dire che molti Clienti non firmerebbero mai senza la rassicurazione dell'Assistente alla Clientela che li conosce da anni e li accompagna dal Gestore di riferimento o dal Direttore?

Gli Assistenti alla Clientela vanno coinvolti, ma non con le solite riunioni commerciali fuori dall'orario di lavoro. Per inciso, per quale motivo dovrebbero partecipare? Non esiste forse un orario di lavoro stabilito dal CCNL? Ci domandiamo perché un'azienda efficiente non si organizza in tal modo.

Tutti i Colleghi sono un patrimonio di professionalità, esperienza e capacità di lavorare con costanza degli anni, mentre la cultura dell'arrivismo spesso stride con la cultura del lavoro e genera divisioni ed antagonismo deleteri per l'azienda stessa.

Gli Assistenti alla Clientela non hanno un percorso professionale e lavorano senza incentivi (quelli ridicoli non li consideriamo se non come di serie B).

Se è vero che nei nuovi modelli organizzativi varati dall'Istituto nel corso degli anni tutti avrebbero dovuto svolgere una parte delle mansioni amministrative, nella pratica vogliamo verificare in quante Filiali dai faldoni alle ricerche a Intesap, dagli intoppi amministrativi fino al semplice benefondi, vengono svolte sempre dagli stessi Colleghi? Indovinate quali! Colleghi spesso colpevoli di essersi inizialmente offerti di darsi da fare in prima persona, insegnando poi ad altri che sembra non abbiano avuto tempo di imparare. Ma l'amministrativo non doveva sparire?

Ora i Responsabili di alcune strutture chiedono – spesso con forza - esclusivamente a tali Colleghi di svolgere quei compiti. Nelle filiali più grandi troviamo il Coordinatore sovrintendente allo sportello, purtroppo spesso digiuno di contabilità, che interpreta a volte il ruolo del conta pezzi, come se le operazioni fossero tutte uguali. “Ma è una cosa così semplice” – dice - convinto che un'operazione di prelievo sia uguale a un certificato di deposito, un libretto di risparmio, uno o dodici biglietti del Milan, una vincita Lottomatica o il versamento corposo di assegni di una azienda, piuttosto che una operazione con un Cliente occasionale da censire, con annesso “Gianos”. Basta trovare quei pochi Colleghi di turno che lo sanno fare: la defaillance amministrativa è palese, ma chiaramente la colpa è del volenteroso, questo paradossale “volenteroso lento”.

Queste non sono soluzioni organizzative adeguate. Così si minano l'armonia delle Filiali e – troppo spesso - il benessere psicofisico del Collega di turno.

I lavoratori non possono pagare di persona inefficienze organizzative. L'azienda ha un debito verso questi lavoratori: tornare a farli sentire parte integrante della struttura. Stiamo parlando di un ruolo creato e definito dall'azienda stessa, non di un universo a parte.

I Responsabili delle strutture e chi amministra le Risorse devono essere capaci di coinvolgere (che non vuol dire “coartare”) questi Colleghi, con l'intelligenza di chi sa che in ognuno di loro è stato fatto sopire un mondo di capacità ed esperienza; qualità che non hanno direzioni o colore. In una azienda unita ed efficiente su uno stesso piedistallo ci stanno tutti i Colleghi, tutti ugualmente utili all'azienda. Solo chi ha il paraocchi dell'effimero temporaneo agisce minando indirettamente la stabilità e produttività dell'azienda nel lungo termine. Questa è QUALITA' sia per l'azienda che per il lavoratore.

Ammiriamo e stimiamo tutti i Colleghi che senza premi e gradi hanno continuato a dare il meglio di sé perché negli anni con la loro identità, fatta di dignità professionale, di capacità e costanza ci hanno insegnato a LAVORARE. **Prima di chiunque altro**, sono loro la BANCA.

Alla Vostra libera interpretazione:

Un laureato neo assunto si mostrava infastidito perché un Cliente lo chiamava Cassiere e non Dottore. Il fatto si ripeté sino a quando il neo assunto si mostrò veramente seccato. Allora il Cliente lo prese da parte e scusandosi gli disse: “Abbiat fiducia, un giorno diventerete cassiere pure voi...”.

**R.S.A. FISAC – CGIL  
INTESASANPAOLO  
CREMONA**

**CREMONA, 07/04/2011**