



Coordinamenti RR.SS.AA - Area Firenze e Casse e Area Toscana e Umbria

INCONTRO CON IL CAPOAREA

Venerdì 14 ottobre, anche a seguito delle numerose sollecitazioni emerse dai colleghi, abbiamo incontrato il Responsabile dell'Area Toscana Umbria, per discutere la nuova iniziativa di reporting introdotta nella sola area citata e riguardante nello specifico le figure dei gestori personal.

Nel colloquio abbiamo manifestato la nostra contrarietà ad uno strumento che nel suo impianto riteniamo concettualmente e metodologicamente ambiguo, oltre che inefficiente.

E' stato sottolineato che i dati quantitativi e consuntivi richiesti al gestore sono già a disposizione dell'azienda con livello di analiticità tale da rendere il nuovo processo - a cadenza giornaliera - oltre che rudimentale, un'inutile ripetizione ed appesantimento dell'operatività corrente.

In merito poi all'informazione qualitativa richiesta - le cosiddette trattative del gestore - è noto che esistono già modalità strutturate di rilevazione delle interazioni gestore-cliente (le cosiddette campagne) che operano sia a livello di singolo prodotto, sia a carattere più generale per tutte le occasioni d'incontro con la clientela.

Fuori dal merito, anche l'elaborazione e lo sviluppo del flusso informativo richiesto sono stati oggetto di critica. Nell'iter previsto, un file contenente l'informazione base (vendite e trattative) parte individualmente dai singoli gestori per essere inoltrato in Area, la quale a sua volta lo ribalta aggregato (merge dei files per filiale) ai direttori dei punti operativi d'appartenenza dei gestori "per meglio consentirgli di pianificare l'attività dell'intera squadra": è questo il valore aggiunto dell'iniziativa?

Riteniamo opportuno che così come concepita tale attività di reporting venga sospesa

Per non fare processi alle intenzioni, se il tema - così come c'è stato detto - è rafforzare e professionalizzare la cultura commerciale dei colleghi, argomento al quale non siamo dogmaticamente ostili, esistono strumenti e metodi decisamente più efficaci, che passano da una qualificata formazione professionale allo sviluppo di una sana ed aggregante cultura d'azienda, dall'adeguatezza delle strutture specialistiche intermedie alla valorizzazione delle risorse, dall'alleggerimento dell'asfissiante burocrazia interna alla reale condivisione degli obiettivi.

Firenze, 18/10/2010

Coordinamenti RR.SS.AA - Area Firenze e Casse e Area Toscana e Umbria