



RAPPRESENTANZE SINDACALI AZIENDALI BANCO DI NAPOLI REGGIO CALABRIA

NUOVO MODELLO DISSERVIZIO

(o Sei OK o non lo sei)

No, non è un errore di stampa. Purtroppo è uno di quegli errori di programmazione fatto da gente che non sa dove sta di casa la banca.

Viene spontaneo citare Johan Galtung che con la sua Teoria delle Contraddizioni Sistemiche predisse la fine dell'Unione Sovietica: ogni impero crolla a causa delle sue contraddizioni interne. E noi non ce ne facciamo mancare.

Prendiamo ad esempio la premessa dell'opuscolo Sei Ok: *“la Filiale - in quanto luogo deputato al contatto e alla relazione – ha un ruolo determinante nella percezione della qualità del servizio sul cliente”*. Questo in teoria. Nella pratica oggi si può aprire una cassa solo dopo che ci sono 8 clienti in fila, con il risultato che la durata media di permanenza dei clienti in filiale arriva oltre la mezz'ora.

Da un lato si dice che *“curare l'accoglienza è... un fattore per ... impostare una relazione di fiducia che duri nel tempo”* e dall'altro lato si dice che bisogna spingere i clienti a non venire in banca e, pazienza se qualcuno chiude il conto (ma noi temiamo che siano in molti).

L'idea geniale che ci dovrebbe fare utile a palate è che i cassieri devono dedicare il 30% del loro tempo a creare contatti commerciali. Spesso i clienti si infastidiscono (come del resto accade a noi quando settimanalmente ci chiamano a casa i vari operatori di telefonia). Quando però si decidono a venire in filiale, trovano quasi sempre il collega occupato e devono aspettare (anche perché non si possono abbandonare i valori).

Inutile poi dire della mancanza di formazione e dell'inesistenza di privacy per clienti che comunque hanno un patrimonio fino a 100.000 euro (che saranno noccioline per i nostri manager ma da noi sono soldini): non ci sono postazioni adeguate all'accoglienza per gestire gli appuntamenti. Qualche cliente si trova un po' perplesso nel far gestire i propri risparmi a una persona che fino a pochi giorni prima ha fatto il cassiere. Comunque, a prescindere da come la pensino i clienti, a nostro avviso **prendere una persona per 30 anni ha fatto cassa e metterla da un giorno all'altro a fare il gestore è un atto di violenza!** E' mortificare la dignità di una persona.

Dalle filiali piccole a quelle più strutturate ovunque è un coro unanime: qui non si tratta di non voler accettare il cambiamento, siamo di fronte alla pura improvvisazione. E su certe cose, si potrebbe pure sorvolare e *“attaccare l'asino dove vuole il padrone”*: non possiamo però accettare che nel valzer dei cassieri che ora si alzano ora si siedono si perda di vista il fatto che esistono normative aziendali da rispettare.

Noi crediamo che si potrebbe ancora correggere il tiro se l'azienda fosse disponibile ad ascoltare le criticità e i rilievi (che tra l'altro sono ben conosciuti anche dai responsabili di filiale e dai gestori del personale)

Ci sbagliavamo però quando in passato scrivevamo che l'azienda è sorda davanti alle problematiche che vengono sollevate. La diagnosi era sbagliata: ormai siamo all'autismo, al completo delirio autoreferenziale.

Reggio Calabria 19 marzo 2012