



Rappresentanza Sindacale Aziendale

Banco di Napoli - Benevento

Tel. 328.1229580

L'Accoglienza

Da qualche tempo stanno arrivando sulla casella di Posta del Personale delle “pillole” (*nomen omen*) di “saggezza”, diciamo così, che vogliono essere degli spunti rapidi di riflessione per “un migliore approccio alla clientela”.

L'Accoglienza Flash (il progetto sembra si chiami così) ha cominciato a parlare prima del “contatto visivo”, scoprendo (udite udite) che esistono forme di comunicazione non verbale spesso molto più incisive di quelle tradizionalmente riconosciute come linguaggio, sentendosi in dovere di ricordarci i fondamenti della buona educazione, e quindi invitandoci ad accogliere e salutare un cliente quando entra in Filiale e, da ultimo e più recentemente, invitandoci a sorridere sempre e comunque, perché, come diceva una vecchia pubblicità (peraltro di un'altra azienda) “*il sorriso è il profumo della vita ...*”

Viene innanzi tutto da chiedersi se non sarebbe stato forse più utile un investimento in formazione finalizzato, che so, a diffondere alcune regole base di sicurezza o sulla normativa antiriciclaggio, piuttosto che infierire sul comportamento dei colleghi e l'accoglienza al cliente, presumendo che non si sia già in grado di conoscere e applicare le regole della buona educazione e della cordialità (professionale) che il ruolo richiede.

Peraltro, se lo scopo è quello di suggerire che un approccio sereno e sorridente alla clientela predispone favorevolmente la stessa verso la Banca e i suoi interlocutori, andrebbe fatto un ulteriore passo in avanti, ricordando ai promotori dell'iniziativa che il sorriso con cui vogliono che sia accolto il cliente deve essere rivelatore di una serenità che il lavoratore dovrebbe avere, in virtù di un clima di lavoro sereno e soddisfacente.

Allora non è sufficiente suggerirci di sorridere, se c'è poco da stare allegri: se invece si riesce a recuperare serenità e amore per il proprio lavoro non ci sarà nemmeno bisogno di suggerire quelle che sono le modalità espositive connaturate nella socialità interpersonale.

In una Banca che continua a negare professionalità, avanzamenti di carriera e riconoscimenti economici, che minaccia trasferimenti, chiusure, esuberi, che si caratterizza per le continue contestazioni disciplinari, che chiede flessibilità di tempo sempre maggiore, dove si ha la sensazione di una sempre crescente precarizzazione del proprio posto di lavoro, di una personalizzazione dei ruoli e di perdita di professionalità, c'è poco da sorridere.

Ma forse, di questi tempi, basta una “pillola”....

Benevento, 05 maggio 2014

RSA FISAC CGIL
Banco di Napoli - Benevento