



Insieme per la crescita delle pressioni

Dopo le “pillole di accoglienza” che ci hanno accompagnato in questi mesi con i consigli su come sorridere, ascoltare, comunicare, gestire le incomprensioni, parte in questi giorni “*insieme per la crescita*”: il “progetto accoglienza” che si propone di introdurre una visione “clientecentrica” nelle Filiali, migliorando le relazioni con i clienti e – nelle intenzioni – persino il clima lavorativo.

Non sappiamo se un’idea così originale e dirompente sia stata partorita dalla mente dei nostri manager oppure da quella dei loro consulenti.

Il concetto è davvero originale: sorridere, essere cortesi, ascoltare i clienti e “farsi carico” dei loro problemi - in una parola “accoglierli” - porta ad una maggiore fidelizzazione, al miglioramento della relazione e, dunque, in prospettiva, a un incremento dell’attività commerciale.

Come Sindacato non ci sentiamo di muovere nessuna obiezione al progetto, se non che “scopriamo l’acqua calda” e che stiamo dicendo una serie di ovvietà.

Ci corre l’obbligo, quindi, di informare i nostri manager e chi dà loro questo tipo di consulenza, che si tratta di comportamenti già ampiamente agiti dai nostri colleghi, e che anzi da sempre caratterizzano la nostra banca.

Ci fanno credere invece che abbiamo a che fare con un progetto spaziale, tant’è che stanno partendo le filiali pilota.

La cosa che ci preoccupa, invece, e che ci vedrà vigili nell’impedire ogni abuso, minaccia, ricatto et similia, riguarda la costante e scientifica attività di monitoraggio sull’attività svolta dai lavoratori, che rischia – in contrasto con le loro buone intenzioni – di stressare ancora di più i colleghi.

Si prevedono, infatti, obiettivi individuali giornalieri, specificamente misurati e misurabili, con individuazione e riconoscimento dei *best performers*, pubblica condivisione dei casi di successo, e monitoraggio critico degli obiettivi non raggiunti.

Sono inoltre previste continue riunioni che non avranno solo uno scopo operativo e organizzativo, ma si dovranno condividere i successi e gli insuccessi, in una sorta di terapia di gruppo!

Chi di noi sarà “l’impiegato del mese” e chi, al contrario, sarà deriso, umiliato e declassato perché presenta qualche pezzo invenduto ?

E' inoltre prevista la figura dei *mystery clients*, che si recheranno in Filiale con lo scopo di monitorarne il clima, fingendosi interessati ad aprire un conto corrente, chiedendo informazioni di diverso tipo, o semplicemente osservando l'atteggiamento complessivo dei colleghi. Praticamente si comporteranno come fanno i rapinatori nei loro sopralluoghi ante rapina ed è pertanto prevedibile un aumento dei falsi allarmi in questura, o al contrario, i rapinatori in sopralluogo saranno scambiati per *mystery clients*.

Tutto questo ci fa dire, senza dubbio, che si stanno introducendo nuove e più forti forme di pressioni individuali e commerciali. Contro tutto questo, saremo sempre pronti ad intervenire.

Chiediamo, quindi, la collaborazione di tutte le colleghe e i colleghi affinché ci segnalino ogni abuso e sopruso.

I COORDINATORI RSA DI AREA CAMPANIA