

AVVISO AI NAVIGANTI

Cosa resterà del Retail in Provincia di Imperia?

L'Azienda sta attivando il nuovo modello di servizio. Le informazioni su cosa diventerà la nuova Banca sono ancora parziali e incomplete, ma proviamo a fare qualche previsione.

Sono stati fatti colloqui per selezionare gli organici delle nuove strutture: **nuovi** Gestori della Relazione per Banca Prossima, **nuovi** Gestori Imprese, **nuovi** Direttori Filiali Personal, Capi Area, etc, "pescati" dai **vecchi insufficienti organici**.

E alla fine chi rimane cosa farà ??? Il Retail !!!

Nella nostra provincia denunciavamo da anni una forte carenza di personale, e constatiamo che il *Territorio Retail* sarà quello meno presidiato. Facile intuire un fallimento senza un congruo incremento degli organici.

Forse chi sta applicando a Imperia lo stesso modello che vale per Milano o Torino dimentica che quasi la metà dei residenti sono pensionati e che l'utilizzo dello sportello fisico resterà una loro esigenza ancora per molti anni.

Attuare nei tempi previsti dal piano industriale la riconversione del personale dal transazionale al commerciale è **banalmente folle**, ed espone le future Filiali Retail ad un **ulteriore decadimento del servizio reso alla clientela, già oggi pessimo**.

Il cliente migratore

L'osservazione quotidiana evidenzia la nascita di una nuova categoria di cliente: *il migratore*. Si tratta di una nuova specie che vaga da una Filiale all'altra, alla disperata ricerca di sportelli che abbiano tempi di attesa sopportabili anche se più distanti dal suo habitat naturale, inconsapevole del fatto che questo cambiamento - secondo l'Azienda - è stato "fortemente voluto da lui".

Quale sarà il prossimo passo? Integrare nell'App "La tua banca" un sistema che permetta ai clienti di trovare la filiale più vicina con meno coda per essere serviti, consentendo loro di muoversi con destrezza tra casse chiuse, filiali cash light, filiali estese, Atm e Tarm?

Comodamente sul proprio smartphone... oppure emigrare verso altri lidi.

Imperia, 19 Dicembre 2014