

Pressioni remote

Caro collega, sei preoccupato per il budget? Ti senti sotto pressione per la mole degli obiettivi assegnati? Disperi di raggiungere i risultati previsti? Niente paura! Da oggi c'è un aiuto in più, una nuova opportunità che ti si offre, per consentirti di conseguire i successi attesi: ti basteranno gli auricolari, spegnere il cervello, e ripetere passo passo i suggerimenti che ti verranno da remoto. Il successo è garantito: a te basterà sorridere e, ubbidiente, ripetere, senza ovviamente interferire con alcuna valutazione personale nel contesto della relazione.

Vi sembra una provocazione? Una esagerazione?

Ahime', non è così, se è vero che alcuni colleghi si vedono recapitare una mail, da parte di uno specialista investimenti da remoto, che – al dichiarato scopo di fornire loro aiuto per colmare il gap sui collocamenti – chiede di sottoporre ai clienti famiglia una serie di proposte, già delineate ed inserite in Abc. Ai gestori famiglia non resta che chiamare i clienti interessati per far loro sottoscrivere la proposta così come formulata da remoto.

Appare ovvio che, in questo modo, si mortifica totalmente la figura e la professionalità dei gestori, ai quali viene chiesto di essere semplici portavoce di un'offerta commerciale predefinita.

Ma viene anche da chiedersi come sia stata elaborata e formulata detta proposta: in una banca in cui la figura del cliente è (forse solo a parole?) centrale, quale personalizzazione può essere fatta nella predisposizione di un'offerta da remoto?

Quale specifica conoscenza del cliente, delle sue situazioni personali e familiari, delle sue vicissitudini o dei suoi obiettivi può avere uno specialista che, malgrado la sua indiscussa competenza in materia di investimenti, del cliente stesso conosce solo quelle (poche) cose che possono risultare da Abc?

Sa se ha avuto precedenti esperienze negative, nel nostro o in altri contesti bancari, e per questo è restio a investire i suoi risparmi? Sa se ha un obiettivo di vita per il quale è prevista una forte spesa a breve (un matrimonio; l'acquisto di una casa; problemi di salute che richiedono cure particolari). Sa se il gestore gli ha già prospettato, magari a voce, diverse soluzioni, ancora in corso di valutazione?

Certo non tutto può essere scritto (e ridotto) alle risultanze di Abc, e si corre il rischio di realizzare - invece di un'offerta "su misura", quanto più specifica e dedicata possibile - una classificazione generica della clientela, sulla base di singoli dati parziali.

Ancora, in questo modo viene mortificata la professionalità e la competenza del gestore, che da anni gestisce con competenza il suo portafoglio, che viene esautorato dal proprio ruolo e ridotto a mero "esecutore", a semplice venditore (altro che consulente!) di pacchetti predefiniti.

Il tutto nonostante la pretesa "valorizzazione" delle risorse, tanto dichiarata nel piano industriale, ribadita a parole nella presentazione del nuovo modello di servizio e poi disattesa nei fatti.

Sono già così tante le pressioni dirette che ci sembra improvvido aggiungere anche quelle remote.

Av, Bn, Ce, Sa, 19 febbraio 2015