



SINDACATO ASSICURAZIONI – CREDITO – BANCA D'ITALIA – RISCOSSIONI  
**COORDINAMENTO AREA CALABRO LUCANA**

## LA SETTIMANA DELLA SUPPOSTA

- Cliente - *Buongiorno, vorrei un callifugo*  
Farmacista - *Buongiorno! Guardi, ho giusto una supposta che fa per lei...*  
Cliente - *Ma io ho necessità del callifugo...*  
Farmacista - *Si ma vede... oggi abbiamo in promozione questa supposta...*  
Cliente - *E la devo strofinare sul callo per farmelo cadere?*  
Farmacista - *Emh... l'assunzione è quella tradizionale... ma... ha un effetto antidolorifico, e ...*  
Cliente - *Senta io ho bisogno del callifugo: la supposta la utilizzi lei!*

Immaginate cosa succederebbe se in una farmacia anziché seguire i bisogni del cliente si seguissero le esigenze del budget dettate a centinaia di chilometri di distanza!

Questo è quello che si chiede ogni giorno ai lavoratori delle nostre filiali.

I clienti sono perseguitati da decine di telefonate preventive, sms di conferma, telefonate successive se non si sono presentati agli appuntamenti.

Molte filiali chiudono alle 13 e persone che per 40 anni hanno fatto i cassieri devono improvvisarsi operatori telefonici con strategie di telemarketing vecchie di decenni, mutate dalle compagnie telefoniche che già portano ognuno di noi a sbattere il telefono in faccia al malcapitato operatore di turno. Vogliamo che i clienti ci detestino?

Eppure saccenti capi area dicono che "è statisticamente provato che nel 40 per cento dei casi il metodo commerciale produce risultati". Ergo: "Se non fate risultati, non siete adatti al ruolo".

E fioccano le mail in cui si invitano le filiali a vendere 10 pezzi di questo e 10 pezzi di quello, come se le polizze assicurative e i fondi pensioni fossero pezzi di pesce stocco dimenticando ogni deontologia, ogni senso del pudore. Questa gente ha perso ogni freno inibitore!

E intanto costringiamo le persone a file interminabili presso le casse assistite perché qualcuno in un palazzo dorato ha deciso che non bisogna aprire cassa senza aver fatto 80 operazioni alla Tarm.

Stiamo esasperando la clientela, nostra unica fonte di sostentamento e la concorrenza gode!

Gente che non conosce la realtà e le esigenze del territorio, pretende di applicare i metodi milanesi nella sempre più disperata Calabria. E mentre la crisi morde, noi, che sapremmo come trattare i clienti facendo nel contempo gli interessi della banca, dovremmo ridurre la nostra professionalità stando dietro a Capi Area e Direttori sviliti nel loro ruolo e ridotti a rincorrere numeri col pallottoliere. E se nel barometro di filiale evidenzia un problema, danneggia il punteggio del 6 Ok e ti tiri la zappa sui piedi. Questo modo di fare ci sta facendo segare il ramo su cui siamo seduti.

Almeno, quando andremo in Farmacia per comprare gli antidepressivi, ci consoleremo sapendo che non cercheranno di rifilarci a tutti i costi una supposta!

20.4.2016