



**Banco di Napoli**

**Coordinamento delle RRSSAA Area Campania e Area Napoli e provincia**

## **LAVORARE BENE**

Che l'Azienda ci voglia macchine ce ne siamo accorti dall'ultima trovata in tema di formazione, con un fumetto in cui è protagonista un SuperUgo, un robot che riesce a svolgere tutte le mansioni di un impiegato alla perfezione, mantenendosi sorridente ed efficiente come un umano non sa essere.

Che l'Azienda ragioni come una macchina è parimenti evidente dalle modalità di formulazione degli obiettivi, dalla raccolta dei dati, dalle continue sollecitazioni al risultato.

Si calcola solo il "venduto", l'output finale, dimenticando che esiste un tempo intermedio di lavoro preparatorio, costituito dalla relazione con il cliente, dalla presentazione ed assimilazione della proposta, dalla sedimentazione della relazione commerciale, cui non può seguire sempre e comunque, in sequenza incessante, una nuova e differente offerta commerciale ....

Questa modalità ci fa capire che l'Azienda è interessata esclusivamente ai risultati di breve periodo, mentre dal management ci si aspetterebbe una maggiore lungimiranza, presumendo che non solo i lavoratori ma anche la Banca stessa voglia restare sul mercato anche nei prossimi anni (!).

Questa modalità di presidio del lavoro dei gestori - fatta attraverso mail, telefonate e report (ancora ci tocca ritornare a parlare di report ...)- non fa altro che aumentare lo stress lavoro correlato, e, di conseguenza, rischia non solo di non portare ai risultati auspicati, ma persino di indurre i lavoratori a commettere errori nell'operato giornaliero.

Tra l'altro, la clientela è realmente disorientata dall'atteggiamento aggressivo dell'Azienda, che si manifesta attraverso i suoi dipendenti, con un continuo bombardamento di messaggi, mail, telefonate – da parte dei call center, ma anche, da ultimo, da parte dei gestori di Filiale – per proporre prodotti sempre nuovi, anche se spesso di poco differenti da quelli già posseduti, e di cui difficilmente viene percepita, ad un primo esame, l'effettiva necessità.

Questa ricerca smodata di raggiungimento dei volumi a tutti i costi rischia di rilevarsi un boomerang , visto che l'unica certezza è che il cliente – sentendosi “vessato”- finirà per andare via dal ns Gruppo bancario; risultato che è, peraltro, in totale controtendenza allo stesso criterio di erogazione, nel PVR..

Infatti, va rimarcato, che il PVR “*nella quota di eccellenza*” non verrà erogato in caso di mancato raggiungimento di obiettivi di eccellenza operativa ed eccellenza nel credito, elementi necessari per una crescita sostenibile e non indiscriminata come le pressioni commerciali indurrebbero.

Per di più, l'exasperazione dell'attività commerciale porta a non dare il giusto rilievo alle attività amministrative, che spesso sono anche quelle a presidio del rischio, visto che il tempo di lavoro deve essere utilizzato ESCLUSIVAMENTE per le vendite, per i contatti che devono ASSOLUTAMENTE tramutarsi in “SUCCESSI”

Sulle pressioni tutte le OO.SS. hanno scritto tanti documenti e c'è un'ampia “letteratura” in merito, ma sembra non essere ancora passato il messaggio che, se (per una volta) si esercitassero **PRESSIONI PER LAVORARE BENE E CON QUALITA'**, sarebbe certamente più' proficuo. ....

Av/Bn/Ce/Na/Sa, 03/10/2016

**Coordinamento delle RRSSAA Area Campania e Area Napoli e provincia**