



# AVVISO AI NAVIGANTI

Siamo alla fine dell'anno e, come si suol dire, è tempo di valutazioni. In verità in azienda le valutazioni sono entrate nella quotidianità: Performer, Net Promoter Score, Barometro, etc.

Non entriamo nel merito dell'efficacia degli strumenti, lo saranno sicuramente, ma sappiamo per certo che deve esserne fatto un uso consono e ragionato.

L'impegno del lavoratore è di prestare l'opera lavorativa con la massima diligenza e professionalità, agendo per il meglio per il raggiungimento degli scopi aziendali.

Questo è un fattore essenziale per realizzare gli obiettivi della nostra professione e la soddisfazione del cliente, ma bisogna ricordare che altrettanto lo sono, a puro titolo di esempio non esaustivo:

- il fatto che le procedure funzionino e non generino ritardi e fastidiosi disguidi;
- che chi organizza il lavoro permetta ad ogni collega di dare il massimo e non essere costretto a tappare soltanto emergenze;
- che i prodotti siano apprezzabili dalla clientela;
- che il personale assegnato alle filiali sia numericamente sufficiente a svolgere tutte le mansioni nelle ore di lavoro disponibili;
- che ognuno abbia ricevuto la formazione necessaria per svolgere le mansioni che gli sono affidate;
- che gli obiettivi siano sfidanti, ma realistici;

**Oggi non ci esprimiamo su nessuno di questi argomenti, ma ci preme dire che il lavoratore deve essere valutato per quello che a lui compete e non per cose indipendenti dal suo agire, per cui al limite dovrebbero essere valutati altri.**

Se un cliente risponde al Net Promoter Score con un bello 0 perché ha aspettato due ore prima di essere servito dall'unica cassa aperta, la colpa non è certo del cassiere, e siamo certi che chi utilizza i responsi di questi strumenti lo abbia ben presente.

**Così come siamo certi che nessuno pensa che al mancato raggiungimento di un obiettivo commerciale sia da associare l'automatica non piena adeguatezza della prestazione di un collega.**

Segnalare eventuali comportamenti scorretti, non appena si manifestano, è fondamentale per evitarne la diffusione, ma passa inevitabilmente per la presa di coscienza dei colleghi.

Imperia, Sanremo, 30 dicembre 2016

**RSA FISAC/CGIL INTESASANPAOLO IMPERIA  
RSA FISAC/CGIL INTESASANPAOLO SANREMO**