



TORINO E PROVINCIA INTESA SANPAOLO

## **IGNORANZA COMMERCIALE**

Lunedì è partita l'ennesima "Campagna prioritaria" su AFI e prestiti in scadenza.

Il problema è proprio sulle "priorità", ovvero come si esprimerebbe un dizionario, su *"quelle cose che vengono prima in una scala d'importanza"*. Nella nostra azienda tutto è diventato prioritario. Ogni giorno c'è una priorità nuova che si abbatte sui colleghi, senza cancellare le priorità del giorno prima e di quelli prima ancora, ma aggiungendosi ad esse e al quotidiano, in un crescendo indistinto di compiti e incombenze.

La prima considerazione, ovvia e triste, è che quando tutto è prioritario, niente lo è davvero. Tutto fluttua in un marasma indefinito che toglie motivazione e accresce l'ansia. Si perdono di vista non solo gli obiettivi, ma la stessa ragione del provare a raggiungerli.

La seconda, inquietante, riguarda il sempre maggiore distacco dalla realtà delle funzioni di pianificazione commerciale. Non è possibile spiegare altrimenti il "rilascio" di un tale numero di campagne e iniziative commerciali a distanza sempre più ravvicinata e nel totale disinteresse per la possibilità di gestirle davvero.

Questo non è nemmeno più un problema di pressioni commerciali, ma proprio di ignoranza commerciale, di palese mancanza di conoscenza di quali siano le basi minime di un'efficace attività commerciale, quali la conoscenza del cliente, la possibilità di instaurare un rapporto che non venga percepito come puramente mercenario, la disponibilità dei tempi necessari per creare e consolidare un clima di fiducia. Tutte cose che non vengono nemmeno prese in considerazione.

Noi da tempo contestiamo questo metodo e più in generale la vera e propria dittatura del "metodo" che sta avvelenando l'organizzazione del lavoro in azienda. Il superamento delle capacità individuali di analisi e soluzione dei problemi a favore della pura e diretta esecuzione in un metodo ultra standardizzato e rigido mortifica le capacità professionali dei colleghi e diventa un ostacolo per il raggiungimento degli obiettivi.

Purtroppo non solo le funzioni centrali di pianificazione non sembrano accorgersi dei gravissimi danni che stanno provocando, ma dobbiamo rilevare come alcuni Direttori di Area chiedano l'applicazione del "metodo" in maniera sempre più rigida e pervasiva. Non solo. Pare che alcuni tra loro, nel surreale tentativo di costruire una qualche credibilità a questo crescente delirio, stiano raccontando a Direttori e Gestori che il "nuovo modello di servizio" e "i famosi cinque appuntamenti giornalieri" siano stati condivisi con il Sindacato, e siano addirittura frutto di accordo sindacale.

### **E' assolutamente fondamentale che tutti sappiano che:**

- l'azienda non solo non "condivide" con il Sindacato la sua organizzazione del lavoro, ma proprio si rifiuta di aprire perfino un semplice confronto con il Sindacato su questa materia;
- il Sindacato non solo non avalla il "metodo" aziendale, ma più volte ne ha contestato la validità evidenziandone i rischi, le contraddizioni nonché le pressioni commerciali esasperanti;
- La dittatura dell'agenda e degli appuntamenti standardizzati è considerata dal Sindacato come una delle forme più aberranti e controproducenti di mortificazione dell'iniziativa e della professionalità dei colleghi.

Tutti noi siamo concretamente impegnati nell'arginare filiale per filiale la deriva che l'azienda sta mettendo in atto.

In ogni caso la generalizzata deriva di cui sopra non può in alcun caso giustificare affermazioni o comportamenti individuali da parte dei responsabili di ogni ordine e grado volti a esercitare pressioni o vessazioni sui colleghi: in quest'area abbiamo già proceduto con una prima segnalazione formale e siamo assolutamente disponibili a continuare su questa via in forme ancora più dure ed esplicite.

Torino, 10/2/2017

**FABI - FIRST/CISL - FISAC/CGIL - SINFUB - UILCA - UNISIN  
TORINO E PROVINCIA INTESA SANPAOLO**