



BANCO DI NAPOLI - Le RR.SS.AA.di Pozzuoli

FILIALE DI POZZUOLI.....LA NEW CONCEPTUN ANNO DOPO

I lavoratori della Filiale di Pozzuoli si sono riuniti in assemblea il 25/01/2017, per discutere sulla situazione della Filiale e segnalare le problematiche riscontrate al fine di migliorare il benessere di tutti.

E' ormai passato un anno dalla partenza del nuovo modello di Filiale a Pozzuoli.....tiriamo le sommema..... i conti non tornano.

Il nuovo modello di Filiale non è stato solo un cambio di layout, ma una rivoluzione totale che agisce sui colleghi e sulla clientela con effetti rilevanti.

I colleghi si sono dovuti scontrare dal primo giorno, con grande senso di responsabilità e spirito di sacrificio, con tutta una serie di difficoltà, che al principio hanno affrontato anche fiduciosamente, pensando si trattasse solo di uno "scoglio" iniziale ma, che, in realtà permangono ancora:

- Pozzuoli è da sempre una Filiale con grande affluenza sia per le casse che per la consulenza. Malgrado lo sforzo fatto dai colleghi, già negli anni precedenti, per abituare la clientela ad usare le carte e la multicanalità, c'è ancora grande resistenza da parte dei clienti.
- Nella situazione attuale ci sono grandi disagi nella gestione dell'ACCOGLIENZA e delle CASSE , molto spesso aggravati dai pagamenti per conto di ASL e Comune di Pozzuoli per i quali la Filiale di Pozzuoli svolge l'operatività di Tesoreria (previsti ed imprevisti come ad es. quando ripetutamente si rompe la macchina per pagare i ticket della sede ASL vicina e tutti si rivolgono in Filiale in massa per questi pagamenti da effettuare tramite bonifici)
- L'ACCOGLIENZA diviene, pertanto, non il punto nevralgico per il corretto funzionamento del nuovo sistema, che "favolisticamente" ci avevano raccontato, ma...il posto dove tutti, clienti e non clienti si "affollano" per chiedere ogni cosa, parlandosi addosso l'uno con l'altro e *sfogandosi* con i colleghi anche in maniera incivile, per non parlare della totale assenza di privacy!!!!
- Sovente si verificano litigi per le lunghe attese in cassa, per i bancomat malfunzionanti, per tutto ciò che i clienti non vivono come il nuovo che avanza ma come una "costrizione".
- Ancora non sono stati risolti in maniera corretta i problemi di cattiva illuminazione, la scomodità dei salottini, lavorare sui PC portatili troppo piccoli che creano problemi di vista, il groviglio di fili presenti sui tavolini dove lo spazio è ridottissimo, il rumore ed il vociare della gente in attesa....
- Attendiamo fiduciosi il termine del 31 marzo 2017 fissato dall'azienda per tutto quanto attiene alle migliorie degli arredi e degli impianti.
- In questo clima, che, con un eufemismo, potremmo definire "non idilliaco" i gestori tutti dovrebbero riuscire ad applicare in maniera ottimale il "metodo commerciale" E SI DOVREBBERO RAGGIUNGERE GLI OBIETTIVI...

MA IL TEMPO PER FARE TUTTO...DOV'E' ?

- Tra turni previsti dall'orario esteso, i turni per presidiare l'accoglienza (a cui si dedicano ogni giorno tre/quattro colleghi gestori), il tempo degli "spostamenti" (dal coworking al salottino per l'appuntamento, dove puntualmente non funziona qualcosa e quindi da un salottino ad un altro o il riavvio del PC, e via così), il numero di appuntamenti da avere in agenda, le telefonate da fare per la lavorazione delle liste, tutta l'attività connessa al commerciale che ormai per l'Azienda sembra non esistere più in Filiale, (solo a titolo esemplificativo, es. successioni; parte amministrativa legata ai mutui; obblighi di legge vari, la gestione di 3 ATM e un CSA), formazione a distanza; corso IVASS; la risoluzione di ogni problematica che il cliente ti pone E CHE NON PORTA AD UNA VENDITA O AD UN SUCCESSO, per non parlare di tutte le nuove procedure che invece di aiutare creano altri problemi!!!!
- In questa situazione non è assolutamente accettabile che l'organico di una Filiale che è : NEW CONCEPT / FLEXI/ HUB , caratterizzata da altissima affluenza, venga parametrato "a vecchio" ante cambiamento, sulla semplice logica del nr clienti/portafogli etc. etc. E' necessario un approccio diverso che tenga conto della nuova organizzazione del lavoro e **dei tempi "veri"** che occorrono per far funzionare il nuovo modello.

Aggiungiamo inoltre che il TURN OVER dei colleghi è sicuramente occasione di crescita, soprattutto per i più giovani, ma nella NEW CONCEPT cambi repentini e contemporanei di più persone e (nella ns Filiale ci sarà prossimamente l'avvicendamento di 3 gestori PAR Privati su 9 effettivi che operano nello stesso "segmento") comportano un ulteriore rallentamento delle attività: chi va deve dedicare non poco tempo all'archiviazione e chi viene dovrà impiegare non poco tempo per adeguarsi al NUOVO MODELLO, quindi potrebbe alterarsi la stabilità raggiunta che è tanto più necessaria in una Filiale NEW CONCEPT.

Pozzuoli, 03 febbraio 2017

LE RR.SS.AA. di Pozzuoli