



## INCONTRI RAVVICINATI DEL TERZO TIPO: ANCHE SE NON SONO MARZIANI

### SIAMO AL LIMITE!!!!

**L'INEFFICIENZA OPERATIVA IMPERVERSA** grazie alle procedure informatiche lentissime, alla mancata doverosa formazione professionale dei colleghi esposti alle proteste dei clienti, al caos e all'accumulo di arretrato.

**L'AMBIENTE LAVORATIVO E' BEN DIVERSO** dal propagandato '**MODELLO DI SERVIZIO**'. Esempi emblematici? **CENTRO IMPRESE**: le deroghe di pricing hanno 'falle' rovinose per i colleghi costretti a interrogare le condizioni di ogni cliente per impedire che scadano, senza passare dallo scadenziario, provocando rimostranze dei clienti; **PERSONAL**: lavoratori con focus giornalieri aumentati come minimo del 20% rispetto ai precedenti; **RETAIL**: esitare le liste 'prioritarie' da 'mezzo' è diventato 'il fine' con conseguente distorsione di tutti i comportamenti delle filiere commerciali.

**Il cruccio/tormento dei Capi Area/Direttori VERSO L'APPLICAZIONE DEL METODO** provoca stress e svalutazione, ormai insopportabili, della professionalità dei colleghi ai quali, mai come ora, è dovuta **VERAMENTE** l'efficacia dell'azione commerciale e la cui abilità nel problem solving evita ogni giorno nuove insofferenze e disservizi ai clienti.

**In tale contesto l'indifferenza della linea commerciale di comando che finge di ignorare le difficoltà e pretende comunque i risultati senza preoccuparsi di gestire le problematiche con reale capacità di ascolto aumenta l'exasperazione e porta ad un peggioramento anche dei rapporti fra colleghi.**

**PRESSIONE NUOVA DI QUESTI GIORNI E' IL 'TWO TO ONE'** su tutti i colleghi in particolare nel segmento Imprese e Personal: "triangoli" fra il gestore, il direttore e il capo mercato in cui il gestore "con una sfera di cristallo" deve stamparsi pile di situazioni dei clienti per **indicare con chiarezza** "quanti clienti incontrerà nelle prossime settimane, cosa gli venderà, quanto farà guadagnare alla banca" prendendo un **solenne impegno al raggiungimento dei risultati**. Ennesima perdita di tempo oltre alle lynch, riunioni commerciali, telefonate e numerose mail chilometriche elencanti le **mille priorità giornalieri!!!** Adesso addirittura i responsabili commerciali vanno a cercare i "buchi" dei 'controlli' e cercano di usarli **per taroccare** i numeri scrivendo: "non ci siano più di 10 carte associate al medesimo c.f. a livello di Gruppo (5 in caso nominative). Questo significa che fino a 10 si possono rilasciare".

**LE VALUTAZIONI PROFESSIONALI** costituiscono una spada di Damocle su coloro che non si sono adeguati al 'modello' e, come l'anno scorso, ai colloqui fra Responsabile e lavoratore (come previsti in procedura) si affianca il Direttore Retail che ancora una volta **discute i risultati fatti o da promettere ritrattando e ipotecendo il voto della valutazione 2017** con buona pace della circolare 'Performer' e con ulteriore mortificazione del collega che non solo non ha autonomia sul 'metodo' né sulla scelta delle priorità né sulla tecnica di commerciale da usare ma, il danno e la beffa, diventerebbe responsabile del non raggiungimento dei risultati alla fine di queste diaboliche pratiche di vessazione.

**LE O.O.S.S. DENUNCIANO** l'assenza di un clima di salute e sicurezza sul lavoro, l'abuso nelle pressioni commerciali che crea stress da lavoro correlato, la disorganizzazione aziendale e le istruzioni del datore di lavoro tra loro "contrastanti" (se tutto è priorità nulla è prioritario) e gli obiettivi irraggiungibili per loro natura.

**CHIEDIAMO CON FERMEZZA** all'Azienda di garantire le condizioni organizzative, procedurali e i corretti indirizzi commerciali necessari affinché la salute e la sicurezza dei lavoratori sia preservata e garantita. Chiediamo, inoltre, che le valutazioni professionali dei lavoratori non siano l'ennesimo mezzo per fare pressioni commerciali ma un momento di valorizzazione del lavoro svolto e della professionalità dei colleghi.