A CHI GIOVA TUTTO CIO'?

L'INEFFICIENZA OPERATIVA IMPERVERSA grazie alle procedure informatiche lentissime, all'introduzione del nuovo sportello, alla nuova banca online, alla mancata e 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?

- lavoratori con focus giornalieri aumentati come minimo del 20% rispetto ai precedenti;
- ogni giorno lync, riunioni commerciali, telefonate e numerose mail chilometriche elencanti le mille priorità giornaliere;
- obbligo di inserire almeno 5 appuntamenti giornalieri e controllo sui relativi esiti secondo lo schema prefissato;
- lavorare le liste 'prioritarie' (tassativo entro la prima settimana) da 'mezzo' è diventato 'il fine' con conseguente distorsione di tutti i comportamenti delle filiere commerciali;
- ulteriore mortificazione dei colleghi che non solo non hanno autonomia sul metodo e sulla scelta delle priorità ma, il danno e la beffa, diventerebbero responsabili del non raggiungimento dei risultati.

Per non parlare della filiale new concept dove regna il caos più totale a scapito della salute dei lavoratori che devono anche subire le lamentele dei clienti costretti a lunghi tempi d'attesa per l'unica cassa e per la difficoltà di trovare i loro gestori.

Le problematiche da subito rilevate ed evidenziate sono ancora tutte irrisolte:

- pc portatili con schermo piccolo e caratteri minuscoli che rovinano la vista,
- i colleghi senza una postazione fissa passano la giornata a trovare una collocazione fisica sia per l'attivita' ordinaria che per ricevere i clienti
- allungamento dei tempi di lavorazione sia per gli aggiornamenti al pc sia per gli spostamenti
- co-working con spazio ridotto spesso privo di ricambio d'aria, e con eccessiva rumorosità rilevata anche dalla clientele durante le telefonate.
- mancanza di gradualità di illuminazione: troppo intensa in alcune zone e scarsa nei salottini,
- telefonate in wi-fi che inseguono il collega negli spostamenti e a cui non si riesce mai a rispondere in tempo scontentando i clienti.

Il cruccio/tormento dei Capi Area/Direttori VERSO L'APPLICAZIONE DEL METODO provoca stress e svalutazione della professionalità dei colleghi, unici VERI artefici dell'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'esasperazione e porta ad un peggioramento anche dei rapporti fra colleghi.

NUOVO TIPO DI PRESSIONE E' IL 'TWO TO ONE' su tutti i colleghi e 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***."

TRASFERIMENTI DEL PERSONALE: in particolare nel segmento personal sembrano stati studiati a tavolino per scontentare tutti e senza una chiara logica.

FORMAZIONE DEL PERSONALE: tra le mille priorità giornaliere i colleghi devono ritagliarsi il tempo per fare i corsi di formazione online caricati con tutte le possibili ripercussioni su indennità di ruolo e/o consolidamento ruoli professionali / inquadramenti e oggetto di continui solleciti prima con e-mail e successivamente con telefonata personale.

Noi ci chiediamo a chi giova tutto ciò?

Chi risponderà se gli obiettivi raggiunti non saranno tutti quelli previsti?

LE O.O.S.S. DENUNCIANO l'assenza di un clima di salute e serenità nello svolgimento del proprio 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 riorità nulla è prioritario).

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.

Piacenza, 23/05/2017

RSA CARISBO PIACENZA
Fisac/Cgil – First/Cisl –- Uilca/Uil – Unisin