



## "IL METODO", MA A CHE PREZZO PER I COLLEGHI ?

L'azienda ha dettato "IL METODO": lavorazione delle liste, prioritarie e non, riunioni giornaliere in cui relazionare in merito al venduto e illustrare il programma delle vendite future, conferenze quotidiane a mezzo Lync e direttive commerciali da rispettare.

Dalla applicazione di questo "METODO" i loro ideatori si aspettano risultati eclatanti e chiedono ai lavoratori efficacia, energia, convinzione, ma si sono mai chiesti se i colleghi sono posti nelle condizioni organizzative di metterlo in atto?

Il flusso continuo della clientela interagisce costantemente sull'attività programmata dei gestori, obbligandoli - di fatto - a rispondere prioritariamente alle richieste estemporanee dei clienti stessi. In filiale, soprattutto in quelle "punto consulenza", si ha l'onere di assistere la clientela nelle operazioni presso gli ATM evoluti o il punto Internet Banking. Capita anche che un gestore PAR con regolare portafoglio e con tutte le incombenze commerciali sopra elencate, debba gestire gli ATM e la contabilità di filiale! L'accoglienza è ormai diventata un vero e proprio sportello reclami, senza considerare che le irrisolte problematiche procedurali comportano aperture e gestione di ticket con Help Desk, dilatando così i tempi operativi di tutto ciò che avviene in filiale.

### **I 6 appuntamenti al giorno restano però tassativi e non esistono alibi!**

Se il cliente si rifiuta di fissare un appuntamento la responsabilità ricade sul gestore, considerato non abbastanza "energico" da generare nel cliente il bisogno di interessarsi ai prodotti della banca, ma se per aprire un conto corrente ci vuole un'ora e mezza, per consegnare una chiavetta O-key 30 minuti, per una polizza, un finanziamento o una proposta di investimento... boh, chi lo sa... la responsabilità su chi ricade?

Il MODELLO prevede anche vendita multiple, vendite prospettiche, vendite programmate (il martedì devi già sapere cosa venderai il mercoledì, il giovedì e il venerdì, come un vero oracolo...) liste, appuntamenti, Lync e/o visite in filiale da parte dei direttori di area commerciale che iniziano solitamente tra le 12:45 e le 13:00 (qualcuno ci pensa alle pause pranzo?), utilizzo dello smartphone personale per illustrare la nuova APP ai clienti, come se la privacy fosse un optional, riunione quotidiane alla lavagna e budget impossibili, ma in questa disorganizzazione delle filiali, con la carenza cronica di personale che tutti conosciamo (filiali con cassa chiusa, o addirittura chiuse al pubblico con apertura a vista, gestori PAR che si vedono costretti ad improvvisarsi cassieri) e, come se non fosse già abbastanza, dovendo anche gestire l'insoddisfazione dei clienti, il "MODELLO" è davvero realizzabile, ma soprattutto, **a che prezzo per i colleghi?**



Dunque, non c'è affatto da stupirsi se secondo una ricerca condotta dall'Università La Sapienza di Roma l' 82% dei bancari dichiara di essere in ansia per il fatto che il mancato raggiungimento degli obiettivi di budget possa comportare mobilità territoriale o cambi di ruolo. E nemmeno se l' 84% degli intervistati dai ricercatori universitari dichiara di sentirsi a disagio nel "consigliare alla clientela un prodotto per il solo fatto che è inserito nel budget". L'analisi – come spiegano i ricercatori nelle conclusioni dello studio – mostra una forte presenza di stress da lavoro correlato nei dipendenti coinvolti nello studio ed un preoccupante uso di psicofarmaci è ormai abituale in tutte le aziende di credito italiane soprattutto nelle filiali con dipendenti a contatto con il pubblico.

E' importante ricordare che l'accordo sulle politiche commerciali del 2015 e anche il recente accordo ABI del 8.2.2017 sulle politiche commerciali e organizzazione del lavoro individuano le azioni ed i comportamenti atti a favorire lo sviluppo di politiche commerciali sostenibili e rispettosi della dignità personale e professionale dei lavoratori, nonché delle esigenze della clientela.

**Questo "METODO" rispetta il senso degli accordi citati e soprattutto la dignità dei lavoratori? Ci piacerebbe che qualcuno ce lo dimostrasse nella nostra realtà quotidiana!**

Rimini, 19 luglio 2017

**RR.SS.AA Cariromagna Rimini**

Fabi / First-Cisl / Fisac-Cgil / Uilca-Uil