

La sua soddisfazione è il nostro maggior premio

In una famosa scena di un film, un impacciato Lino Banfi si trova a dover gestire una serie di piccole mansioni, tutte semplici, ma ripetute in una sequenza martellante e continua, al punto da diventare presto ingestibile. Il tutto mentre il sorridente superiore continua, ininterrottamente, a chiedergli di aggiungere piccoli adempimenti, commentando la semplicità della singola operazione, e sottovalutando il complesso delle mansioni. Il risultato è, prevedibilmente, catastrofico, e, nel contesto, la scenetta assai divertente

Il punto è che situazioni analoghe sembrano, tristemente, riproposte nel mondo del lavoro reale, dove si continua a sottovalutare l'incidenza dei vari adempimenti, e non si tiene conto del tempo complessivo a disposizione dei lavoratori.

Così, nelle ore contrattualizzate (perché guai a parlare di straordinario, anche in situazioni di sotto-organico, peraltro riconosciute ma non affrontate), i colleghi devono vendere (perché questo è e rimane sempre l'obiettivo principale), mantenere la relazione con i clienti (perché se no come si vende e a chi?), riempire le agende, studiare i prodotti (nuovi ma non troppo), risolvere difficoltà pratiche di vario tipo (la carta nel totem, la porta che non si apre o non si chiude, il riscaldamento o l'aria che non funziona ...)

I colleghi delle casse (gestori base, guai a chiamarli ancora cassieri: che anche loro devono pensare prima di tutto al commerciale, ma come e quando non si sa ...), per esempio, devono aprire la cassa e gestire le casse automatiche, quadrare e caricare anche la TARM, provvedere alla spedizione dei valori, alla quadratura degli assegni, magari anche fare accoglienza e se possibile vendere i prodotti di base

Al lavoro quotidiano, si aggiungono le 30 ore di corso IVASS da completare entro il 30 novembre, con un'operatività lenta, inceppamenti frequenti - forse anche per la concentrazione di accessi in prossimità della scadenza fissata - e uno scorrimento niente affatto agevole o lineare ...

L'Azienda fa finta di non sapere, o preferisce non interrogarsi, sul come e quando si provveda a tutte queste necessità, a volte rinunciando alla pausa pranzo, o trattenendosi oltre l'orario, in modo del tutto gratuito e senza le dovute autorizzazioni (e assicurazioni ...)

Invitiamo, come sempre, i colleghi a evitare questi comportamenti, che peraltro l'Azienda si rifiuta di riconoscere, risultando sempre preferibile far emergere il problema di una carenza di personale e dell'eccessivo carico di lavoro, piuttosto che sopperire con la buona volontà e il lavoro di squadra, che, oltre a non essere riconosciuto, espone ai rischi di mancata copertura assicurativa e persino a sanzioni disciplinari (al danno, la beffa)

Perché, come sempre, cercare una soluzione a breve non può e non deve essere la risposta a esigenze che sono, di fatto, strutturali e di organizzazione, e che come tali vanno evidenziate e affrontate