



DR MILANO - LOMBARDIA OVEST: ANCORA SULLE PRESSIONI COMMERCIALI INDEBITE

Il *“lupo perde il pelo ma non il vizio”* non è solamente un proverbio ma un dato di fatto.

Più e più volte nella nostra DR abbiamo avuto modo di scrivere sull'argomento e più e più volte abbiamo avuto modo di confrontarci con l'azienda sul tema delle pressioni commerciali indebite ma purtroppo c'è sempre qualcuno che non riesce a capire quando è il momento di in cui deve fermarsi.

Nel tempo abbiamo purtroppo continuato ad assistere ancora a pubblicazioni di classifiche con i *“buoni e cattivi”* (evidenziati anche da colori verdi e rossi), di elenchi di avanzamento e collocamento prodotti contenenti, oltre alla filiale anche le specifiche di nomi e cognomi, di sempre più dettagliati resoconti di vendita e *“dulcis in fundo”* le immancabili minacce (*“se non lo fate peggio per voi...”* *guai a chi non raggiunge l'obiettivo..”*, *“non domandatevi il perché se poi vi spostano....”*) che integrano le raccomandazioni di vendita dei responsabili commerciali.

Sperando di fare cosa gradita indichiamo di seguito un elenco di quelle che sono da considerarsi come *“pressioni commerciali indebite”*:

- Assegnazione di budget di difficile realizzazione;
- Previsione di vendita futura sui vari prodotti;
- Sollecitazioni ripetute per invio di report con previsionali di vendita (giornalieri/settimanali/mensili);
- Obbligo di indicare a inizio giornata gli obiettivi di vendita e successiva verifica a fine giornata;
- Ripetute chiamate durante orario di lavoro per il collocamento di prodotti assicurativo finanziari;
- Monitoraggio sistematico di appuntamenti in agenda;
- Inserimento di nuovi appuntamenti all'insaputa del gestore;
- Controllo a distanza del numero e durata delle telefonate (per chi fa consulenza telefonica e non solo);
- Controllo in presenza delle telefonate alla clientela durante le quali si propongono prodotti;
- Affiancamento durante gli appuntamenti con esclusivo scopo di controllo;
- Creazione da parte di manager e responsabili commerciali di gruppi o chat con il solo fine di monitorare i risultati e spingere alla vendita;
- Continui messaggi via mail, WhatsApp e sms;
- Rilevazione periodica e sistematica dei dati di vendita con lo scopo non solo di verificare andamento del gruppo ma dei singoli gestori;
- Pubblicazione di classifiche o risultati di vendita con indicazione di filiali/uffici e nominativi dei gestori con relativi avanzamenti o scostamenti rispetto al budget (lesione della dignità personale del lavoratore);
- Ritorsioni professionali e personali in caso di mancato raggiungimento delle preventivate vendite (umiliazioni verbali, minacce di trasferimento, minacce di revoca ferie o part-time).

A ciò andiamo ad aggiungere anche la sempre più frequente abitudine, da parte dei responsabili commerciali, di convocare riunioni e call conference con un limitatissimo preavviso, anche un'ora per l'altra, vanificando la tanto richiesta pianificazione e programmazione del lavoro da parte dei gestori che sempre più spesso sono anche obbligati a revocare o rimandare appuntamenti in agenda.

L'azienda ha recentemente emanato una nuova circolare denominata "Regole per la gestione efficace delle riunioni" che aggiorna una precedente del 2021 dove si ribadiscono i concetti base per una corretta ed efficace riunione aggiungendone di ulteriori (pianificazione con congruo preavviso, limitazione numero riunioni, toni conciliatori, concludere in orario, comunque non oltre i 10 minuti rispetto al termine prestabilito, l'organizzatore potrà interrompere la riunione per riprendere in una seconda fase,...) alla quale chiediamo ai responsabili commerciali di attenersi raccomandando una attenta e responsabile lettura

Di fronte al fatto che la piattaforma di rinnovo CCNL, che a breve sarà oggetto di approvazione da parte dei lavoratori, prevederà uno specifico articolo sulle pressioni commerciali (accogliendo a pieno l'accordo del 08 febbraio 2017) chiediamo quindi agli iscritti Fisac nonché ai colleghi in generale di segnalarci qualora si dovessero verificare le situazioni di qui sopra per poter prendere i provvedimenti più idonei al fine di ricondurre i comportamenti di *certi individui* nell'ambito della regolarità professionale.



CRÉDIT AGRICOLE *Non Ti lasciamo solo*