



---

In occasione della recente riunione della Commissione sulle politiche commerciali di Gruppo ci è stato comunicato che a partire dal 26 aprile 2018 le Direzioni Territoriali avranno a disposizione un nuovo strumento informatico per la rilevazione automatica dei dati commerciali (aggiornati alla conclusione della giornata lavorativa precedente), che sostituirà integralmente la reportistica a consuntivo utilizzata fino a tale data.

Il nuovo strumento avrebbe la funzione di uniformare i comportamenti di indirizzo dell'azione commerciale, consentendo la rilevazione automatica della maggior parte dei dati consuntivi, rendendo quindi inutile la rendicontazione manuale (la versione per la rilevazione completa dei dati è in fase di sviluppo).

L'Azienda ha inoltre precisato che la reportistica utilizzata fino al momento del rilascio del nuovo sistema non sarà sostituita da altre modalità di rilevazione dei dati che possano costituire mezzi di pressione (es. rilevazione tramite telefonate) e che i Direttori Territoriali avranno a disposizione quotidianamente i dati entro le ore 9,30 mentre i Manager ed i Responsabili di filiale circa un'ora dopo.

La novità annunciata dall'Azienda, per come è stata presentata, sembra indirizzarsi nella direzione dell'attuazione della previsione dell'accordo di Gruppo sulle “Politiche commerciali e organizzazione del lavoro” per quanto concerne la rilevazione dei dati commerciali che, di norma, deve essere effettuata sulla base di strumenti approntati centralmente, ma per valutarla si dovrà ovviamente attendere l'effettiva applicazione.

A tutt'oggi infatti continuano a giungere dai colleghi numerose segnalazioni di comportamenti distonici rispetto a quanto stabilito nell'accordo citato (“le azioni di indirizzo e di attuazione della metodologia commerciale vengono svolte con forme e modi coerenti con i principi di rispetto della professionalità e dignità personale ..., evitando messaggi che possano risultare fuorvianti e vessatori”).

Ad esempio è tuttora diffusa la prassi, della quale abbiamo chiesto la cessazione, di inviare comunicazioni contenenti dati commerciali riferiti a più strutture in cui vengono sottolineati pubblicamente gli scostamenti dai risultati attesi.

Un metodo, basato sul binomio competizione/senso di adeguatezza, che utilizza la “spada di Damocle” della pubblicazione di classifiche comparative per sollecitare il raggiungimento degli obiettivi.

Una prassi, in antitesi con una cultura aziendale rivolta al sostegno autorevole della crescita professionale e di un clima di lavoro positivo, che produce pressioni e può causare condotte improprie.

Abbiamo evidenziato inoltre che anche la focalizzazione commerciale su un arco temporale molto ristretto, come nel caso di un'unica giornata (crash day),

risulta incoerente con una modalità di applicazione dell'azione commerciale articolata in modo sostenibile nel tempo e quindi col tema dello sviluppo sostenibile (che ha un ruolo centrale per l'accordo di Gruppo) e può provocare comportamenti incompatibili con le normative.

Registriamo positivamente che a breve sarà erogato un corso di formazione sulla “comunicazione assertiva” co-progettato da azienda e OO.SS. a cui parteciperanno i manager di zona, avente l’obiettivo di fornire competenze relazionali per migliorare le modalità di gestione del rapporto con i collaboratori.

In conclusione, nonostante un notevole ritardo rispetto alla sottoscrizione dell’accordo di Gruppo (novembre 2017) e ancor più rispetto a quello Nazionale (febbraio 2017), finalmente vengono introdotte le prime prassi concrete per cercare di dare applicazione alle norme sottoscritte.

Rimane comunque altissima la nostra attenzione verso altri problemi irrisolti, come ad esempio i c.d. Forecast, per i quali continuiamo a disapprovare la pratica di richiedere inutili dati di tipo previsionale, che in ogni caso vengono pretesi dalla rete con una frequenza estremamente maggiore rispetto alla originaria richiesta della Direzione Centrale.

La strada resta ancora lunga per interrompere una spirale negativa che ha purtroppo contagiato le metodologie commerciali applicate e per cercare di ricondurle nell’ambito di una attività che sia maggiormente rispettosa della dignità delle persone.

Tuttavia, ogni percorso, per quanto lungo, inizia un passo alla volta, la cui coerenza andrà verificata con grande attenzione.

Parma 23 aprile 2018