



## SORRISI A COMANDO, SORRISI AMARI...



Venerdì 5 luglio si è svolta la Trimestrale dell'Area Emilia Est che ha visto la partecipazione della consueta delegazione aziendale, integrata dalla presenza del nuovo Direttore Commerciale Retail, Vincenzo De Marino, e dalla nuova Responsabile CTP AREA EMILIA EST, Raffaella Ramazzotti.

Per affrontare la "fatica" dei prossimi mesi queste sono le risposte dell'Azienda:

**METODO, OBIETTIVI COMMERCIALI, REPORTISTICA E NRI** - Incontrare tutti i clienti, soprattutto quelli che non vengono contattati da più tempo; sviluppare la proposizione e soprattutto pianificare, prima e dopo il rientro dalle ferie, gli incontri con i clienti, in modo da ottimizzare i tempi. L'unica reportistica ufficiale e autorizzata è disponibile e consultabile su Portale PIU', non esistono richieste dati tramite file excel, se non in riferimento all'operatività a medio lungo termine, perché i tempi di erogazione sono più lunghi; la richiesta di dati previsionali riguarda solo specifiche campagne prodotto a termine. L'obiettivo è che le persone incontrino i clienti, ovvero applichino il metodo commerciale, altre richieste previsionali non interessano. Sulle NRI: se il collega viene autorizzato a rimanere in filiale lo straordinario viene riconosciuto, in caso contrario deve uscire dai locali della filiale.

**COLLABORAZIONE** - I Direttori di Area e i Direttori di Filiale sono a disposizione per supportare le filiali e i colleghi: devono "vivere" la filiale ed essere un riferimento per tutti, soprattutto nei momenti di difficoltà. Maggiore sinergia, a partire dai Direttori Commerciali, anche tra i diversi segmenti, le strutture di DR e la FOL.



**NPS** - L'indice di soddisfazione e fedeltà della nostra clientela è il nostro faro nella tempesta e l'accoglienza strutturata è uno degli elementi su cui la Banca punta per far crescere la soddisfazione della clientela.

**Per l'ennesima volta, abbiamo rappresentato le forti criticità di cui i colleghi, in particolare di filiale e fol, ci parlano tutti i giorni e anche in occasione delle ultime assemblee per la presentazione della piattaforma del CCNL:**

**METODO, OBIETTIVI COMMERCIALI REPORTISTICA E NRI –**

I Colleghi non hanno pregiudizi rispetto alla pianificazione delle agende, ma purtroppo vivono una perenne condizione lavorativa convulsa;

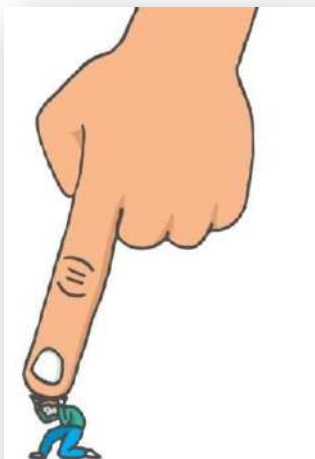
- i gestori con portafoglio principale sono costretti a fare la cassa per sostituire **i cassieri in via di estinzione**, senza formazione e affiancamento ed accollandosi il rischio di incorrere in errori che “costano” cari;
- **i portafogli dei GAR** sono gonfi, talmente gonfi, che sembra più facile salire sulla luna che riuscire ad incontrare i clienti e far crescere la loro soddisfazione, date le condizioni in cui si lavora;
- le **priorità** non possono cambiare ogni giorno...dovrebbero durare almeno una settimana per consentire ai Colleghi di pianificare gli appuntamenti;
- i **down informatici**, frequenti quantitativamente e temporalmente, influenzano **“pesantemente”** ogni tipo di programmazione e impattano sul quel previsionale che, a dire dell'Azienda, “riguarda solo specifiche campagne prodotto a termine”; a tutto ciò si aggiunge una gestione che consente al cliente di programmare gli appuntamenti nell'agenda dei gestori direttamente dall'APP, la sera per la mattina dopo;
- l'**attività amministrativa** necessaria per gestire l'appuntamento o il post appuntamento sembra non avere dignità in questa organizzazione del lavoro, come se non fosse una parte della qualità del servizio che diamo ai nostri clienti. A tal proposito, abbiamo accolto con favore la dichiarazione fatta dal nuovo Direttore Retail, Vincenzo De Marino: **“fatta salva l'attività di controllo e amministrativa, il resto del tempo si può dedicare al commerciale”**;
- se si pianifica il cambio di **procedura dei PP** e si determina un arretrato di 3.000 pratiche, non si può contemporaneamente basare il focus del retail sui PP e scaricare ancora una volta sui colleghi il peso di un risultato;
- così come si guarda alla pianificazione delle agende, si dovrebbe anche prestare attenzione alle **pause pranzo saltate** e al **lavoro straordinario** che non viene riconosciuto, alle **turnazioni estenuanti** sempre in carico agli stessi e alle **filiali aperte quando non serve**.



Se in passato la copertina era corta ora siamo proprio scoperti...le uscite per esodo hanno già infierito pesantemente sull'organico delle filiali: il personale di Rete si è ridotto del 11% rispetto al 2017, ma non entra nessuno e, di sicuro, tutti vogliono uscire!

#### **COLLABORAZIONE** - Chiariamoci sul concetto di collaborazione!

- Dare supporto alle Persone non significa dire in modo perentorio cosa si deve fare, non significa mortificare facendo sentire inadeguati e neanche affiancare durante la vendita ed intervenire, anche a sproposito. Ci vorrebbe invece maggiore collaborazione per far sì che i Colleghi si sentano supportati e aiutati.
- In merito alla Formazione digitale, ci vorrebbe la volontà di farla fruire da casa, in **FORMAZIONE FLESSIBILE**, dato che in filiale **NON ESISTONO LUOGHI PROTETTI DOVE FARLA**: la **COLLABORAZIONE** che serve sta nel consentire ai colleghi di migliorarsi, anche attraverso una formazione fruita in modo adeguato!
- Sempre sulla collaborazione, sarebbe poi utile che i Direttori di Area, anziché chiedere soltanto le previsioni di vendita, spiegassero ai colleghi come fare per vendere una polizza con degli applicativi che si bloccano continuamente!



**NPS** - L'indice di soddisfazione della clientela si lega in parte ai servizi offerti, in parte alla competenza della consulenza, in parte alla qualità dell'accoglienza, **tutti elementi che sono strettamente connessi all'organizzazione del lavoro che DECIDE la Banca e che si riflette anche sul benessere di chi lavora.**

In filiale fisica si gestiscono quotidianamente clienti imbufaliti per le lunghe attese alla cassa, per i continui disservizi di APP e Home banking; infatti negli ultimi tempi la FOL, a causa degli ultimi nefasti rilasci, ha dovuto gestire interminabili code telefoniche, prendendosi più di qualche improprio, senza avere alcuna soluzione da proporre al cliente se non di "andare in filiale". Risultato?

Il cliente si è poi riversato nella filiale fisica con la bava alla bocca, e ha scaricato sul malcapitato collega tutta la sua RABBIA!

Ecco, se non fosse chiaro:

## **I COLLEGHI NON STANNO BENE AL LAVORO!**

Il clima malato di filiale è figlio delle scelte organizzative in costante evoluzione, della carenza di personale, dalla FATICA della gestione di quella che dovrebbe essere l'ordinarietà ed invece è costantemente emergenza, dei disservizi tecnici, delle pressioni commerciali, della battaglia che i colleghi devono ingaggiare continuamente per poter conciliare vita e lavoro: se in filiale si sorride è perché ci chiedono di fare anche quello, ma è un sorriso amaro, perché i Colleghi non ce la fanno più!

Bologna, 18 luglio 2019.

**COORDINATORI AREA EMILIA EST**

**FABI – FIRST/CISL – FISAC/CGIL – UILCA/UIL - UNISIN**