dal sito Fisac Unicredit
24 novembre 2020
Segreterie di Coordinamento

---

5 MINUTI 5 (5 minuti non bastano per una operazione in cassa, 5 minuti non sono consulenza)

Possibile che si sia persa completamente la dimensione reale di come si vive e si gestisce una filiale e la relazione con la clientela al punto da **ridurre una consulenza a 5 minuti**?

Perché anche se si tratta di un semplice versamento o di prelevamento, è di questo che stiamo parlando:

Consulenza

A prescindere dal fatto che chiunque conosca le apparecchiature in dotazione ai nostri colleghi ed alle nostre colleghe sa che anche una semplice operazione richiede una tempistica **molto lontana dai 5 minuti**, al netto di eventuali altre problematiche di collegamento o procedurali, senza parlare delle incombenze "nascoste" (quali la gestione degli atm ad esempio); ma qui stiamo parlando di qualcosa di strategico e cioè:

"La cura della relazione con il cliente ".

È su questa cura che si sviluppano la fiducia, la relazione ed anche, senza alcun dubbio, i risultati commerciali di questo Istituto.
Dopo aver ridotto, contro ogni logica, la prima linea della banca portandola all'osso, nell'illusione di poter governare i flussi di clientela con gli appuntamenti, ora qualcuno si rende conto della difficoltà di evadere tutte le richieste e così i tempi per le consulenze si riducono "per **decreto**".
L'emergenza pandemica ha reso necessario gestire i nostri clienti tramite appuntamento per motivi sanitari di forza maggiore ma questo non potrà mai giustificare lo **svilimento** del lavoro tradizionale del front office.
Algoritmi e statistiche non generano fiducia, non sviluppano la relazione e non portano risultati.
5 minuti non bastano per una operazione in cassa, 5 minuti non sono consulenza

24 novembre 2020

Segreterie di Coordinamento
Unicredit Spa

Alcuni argomenti correlati :

- Cassa Uni.C.A, delibera per riammettere Titolari di Polizza esclusi per irregolarità 10/02/2020 Segnaliamo la possibilità per i Colleghi e Colleghe che fossero stati esclusi da Uni.C.A, a seguito di verifiche fiscali effettuate da Cassa Uni.C.A tra il 2012-2017, di essere riammessi alle…
- Ci sono o ci fanno? ovvero quando la digitalizzazione e l'evoluzione tecnologica non… 20/09/2019 Da sempre sentiamo dire, da Manager e Amministratori Delegati del nostro Gruppo, che Unicredit vuole essere uno dei migliori posti dove lavorare, che gli investimenti nell'evoluzione tecnologica sono ingenti, che…
- Liguria – Sciopero riuscito!! Su 45 Agenzie della Liguria solo 4 sono state pienamente operative!!! 08/11/2018 Grazie al contributo

di tutti i Lavoratori, lo sciopero del 5 novembre è pienamente riuscito!

- Perchè l'adibizione "saltuaria" alla Cassa non diventi saltuariamente retribuita 18/06/2019 Ad oggi, malgrado le segnalazioni più volte inoltrate all'Azienda circa le tante difficoltà causate dal malfunzionamento dell'applicativo People Focus, permane l'impossibilità di attribuire al singolo/a collega l'adibizione saltuaria alla cassa…
- RSA Genova – Tutti più buoni a Natale, ma non i Clienti che vanno in cassa… 20/12/2019 …e che maleducatamente ed in vario modo apostrofano verbalmente i nostri Colleghi consulenti "superstiti" post Transform. Spiace dire che lo avevamo detto. Ma lo avevamo più volte detto che saremmo…
- Mifid 2: una garanzia per colleghi e clienti 15/01/2018 Dal primo gennaio Mifid 2 ha introdotto norme ancora più stringenti a tutela dei risparmiatori. Assoluta trasparenza nelle commissioni applicate, classificazione più sofisticata della clientela, cataloghi di prodotti rigidamente predefiniti…