dal sito Fisac Intesa Sanpaolo
25 gennaio 2021

ERRARE È UMANO, PERSEVERARE DIABOLICO… E INSISTERE COS'È?

Assistiamo in questi giorni a ripetuti episodi, sempre più energici, di esasperazione sulle campagne commerciali, che ignorano tutte le problematiche che i colleghi della rete, ormai ridotti all'osso, devono affrontare quotidianamente.
Non si fermano davanti a niente le pressioni del Responsabile commerciale di turno, probabilmente in corsa per primeggiare, che volontariamente ignora la situazione in cui sono costretti a operare quotidianamente i suoi collaboratori, come dimostrano i ripetuti incontri monotematici on line in cui viene ribadito l'ovvio e che sottraggono tempo operativo prezioso.
Si finge di non vedere l'enorme quantità di clienti che in barba agli appuntamenti si riversano nelle filiali con le problematiche più disparate, si finge di non sapere che non è possibile seguire coerentemente tutte le campagne perché evidentemente quando TUTTO è prioritario, NIENTE è
prioritario, che non è possibile rispondere al telefono perché se lo fai ci resti "incollato", si finge di non capire che un gestore non può gestire (perdonate il bisticcio) in una giornata 40 mail, 50 telefonate, 6 appuntamenti, un lynch e qualche problema sparso! NON è UMANO!
Il modello organizzativo è fallimentare in quanto prevede quasi sempre un numero di clienti per gestore troppo ampio per un puntuale, efficace ed efficiente presidio della clientela.
La costante politica di contrazione dei costi ha comportato riduzioni di personale tali per cui molti portafogli clienti non sono assegnati e di conseguenza non seguiti adeguatamente e questo comporta maggiori carichi operativi sui pochi gestori presenti e il rischio di non raggiungere gli obiettivi prefissati.
Rimarchiamo l'ovvio dicendo, nuovamente, che le richieste di incrementare gli incontri giornalieri sono in completa distonia con l'emergenza sanitaria in corso.
Grazie allo sforzo comune, perché in questo momento è chiaro a tutti l'importanza di essere coesi, siamo riusciti a chiudere anche quest'anno, estremamente difficile a seguito della pandemia, con un risultato economico eccezionale.
I colleghi che, nonostante il momento di forte incertezza, hanno affrontato e affrontano le proprie paure sfidando anche la propria sicurezza fisica, devono essere orgogliosi.
Plauso agli sforzi e alla buona volontà sempre dimostrata dai dipendenti per mettere in pratica quanto richiesto. Biasimo a chi ignora le attuali condizioni lavorative che non giustificano illogiche pretese.
Non ci è difficile concludere questo volantino in modo propositivo: per rimediare a questa drammatica situazione l'Azienda deve smettere di fare finta di ignorare che il personale non è sufficiente per far funzionare le filiali e dare il via a corpose nuove assunzioni.
FACILE, NO?

fai click qui per leggere il comunicato unitario