



COORDINATORI D'AREA NAPOLI E PROVINCIA

Una delle attività più diffuse nella nostra azienda è la richiesta di report di ogni tipo.

Ai tanti, troppi, sempre in uso, nonostante le reiterate proteste sindacali e nonostante le rassicurazioni aziendali, a questo punto false come una banconota da 30 euro, se ne sta aggiungendo un altro: l'azienda dispone la costituzione di un report sulle telefonate inevase, pretendendo la compilazione quotidiana di un elenco con nome del cliente, numero di telefono, motivo del contatto, attestazione del ricontatto.

Si affronta un problema dal lato sbagliato.

Le telefonate fatte dalla clientela restano senza risposta perché i colleghi non possono materialmente rispondervi. Se hanno davanti un cliente, che ha già fatto una lunga, faticosa e irritante trafila per riuscire ad entrare in banca e parlare con un gestore, non possono distogliere spazio e tempo al suddetto cliente per rispondere alle telefonate. Poiché le agende quotidiane sono stracolme, non si capisce quando si possa riuscire a trovare il tempo per ricontattare il cliente cui non si è potuto rispondere in precedenza. Figuriamoci quando si può trovare il tempo pure di fare i report con le telefonate inevase!

Allora, se a questa azienda veramente sta a cuore il cliente, e sarebbe una novità viste le continue riorganizzazioni con cui da anni i clienti vengono maltrattati, deve trovare soluzioni diverse.

E soprattutto, se non ha un adeguato numero di persone che possano occuparsi di questo, deve procedere a massicce assunzioni, in tempi rapidi e certi!

L'attenzione al cliente si pratica, non la si dichiara. E soprattutto non può essere disgiunta dall'attenzione al lavoratore.

I nostri colleghi si stanno rapportando quotidianamente con i contagi, la paura, l'assenza di sicurezza, le aggressioni cui vengono fatti oggetto.

La reportistica quotidiana è pratica deleteria, contestata dal sindacato, e negata dall'azienda.

Che invece continua ad esercitarla.

Ci sono fior di accordi, compreso il CCNL, in cui le aziende si impegnano ad evitare le pressioni commerciali indebite.

Il report quotidiano è una pressione commerciale indebita, e come tale non deve essere più perpetrata.

La richiesta di report sulle telefonate inevase va ritirata subito!

Napoli, 8 marzo 2021

**I COORDINATORI D'AREA NAPOLI E PROVINCIA
FUSAC-CGIL**