NPS: NON si PUO' SENTIRE

Sui budget costruiti con criteri disumani, che non tengono conto della continua diminuzione della forza lavoro per via degli esodi, che costringono a comportamenti a volte discutibili, che sfiancano anche i più tenaci dei colleghi, si sono scritti decine di comunicati.

Perché farne un altro? Per raccontare l'ultima trovata aziendale per rendere ancora più "sfidante" il raggiungimento dei budget: ovvero l'**NPS Net Performing Score**.

Ufficialmente "è un indicatore che misura la propensione dei clienti a raccomandare un'azienda ad amici e parenti" e consiste di due sole domande.
Quello che succede nella pratica è che non importa se raggiungi il 100% del Budget o persino il 110 su tutti i driver, è necessario che l'NPS abbia determinati valori.

E qui la cosa si fa interessante perché all'algoritmo non importa se il disservizio che causa l'insoddisfazione della clientela è imputabile alla Banca: sarà sempre la filiale a pagarne le conseguenze.
Si rompe un bancomat in piena estate e non arriva il pezzo di ricambio e la clientela si lamenta del mancato funzionamento dell'ATM per diversi giorni? **NPS Non Possiamo Scusarti**, sarà la tua Filiale a non percepire il premio incentivante.

I Clienti delle filiali A e B si lamentano perché è stato tolo il servizio di cassa, mentre quelli della filiale C si lamentano perché le file non finiscono mai perché nella loro filiale si riversano i clienti di A e B? **NPS Nessuna Pietà Signori**, i colleghi delle Filiali A, B e C potrebbero non prendere premi indipendentemente da quali siano gli sforzi commerciali fatti.

Questi sono solo due esempi e ogni riferimento a fatti o situazioni reali è puramente casuale.
Quello che possiamo affermare è che **Non si Può Sentire** una cosa del genere e che servono dei correttivi. E' una questione di credibilità e di fiducia, se vengono meno, non venite a parlare ai lavoratori di sistemi incentivanti dal momento che ogni anno c'è sempre qualcosa che ne ostacola il raggiungimento, senza tener conto che la sua entità è sempre inadeguata agli sforzi e alle difficoltà lavorative anche considerando che si lavora spesso per due perché il personale si riduce sempre ma i budget aumentano.

Reggio Calabria 19.10.2021

Rappresentanza Sindacale Aziendale –Intesa Sanpaolo
Reggio Calabria