



Nel mese di dicembre vi abbiamo proposto una riflessione sulla relazione tra pressioni commerciali e aspetti disciplinari. Il [documento](#), che ri-alleghiamo, si concludeva con le seguenti parole: *“secondo il Codice Etico il datore di lavoro è responsabile della salute psico-fisica dei dipendenti e se non attua delle misure in questa direzione è chiamato a risponderne. Il personale continua a svolgere il proprio lavoro con dedizione e senso di responsabilità, ottenendo in cambio pressioni ormai insostenibili e mortificazioni”*. A distanza di quattro mesi continuiamo a ricevere segnalazioni riguardo **il ripetersi sistematico di comportamenti che poco hanno a che fare con il rispetto degli accordi sindacali in vigore e della normativa aziendale**.

Continuano ad essere calendarizzate le celeberrime “Meet” (il nuovo, ulteriore strumento di controllo e pressione commerciale) con frequenze che sottraggono ulteriore tempo alle colleghe e colleghi. Le giornate dedicate alla vendita di singoli prodotti (CQ Day o Salute Day), impongono ai colleghi della rete di impiegare una importante parte della propria giornata nel tentativo, sempre molto difficoltoso, del reperimento di appuntamenti a beneficio degli specialisti. **Questa attività sta mettendo in seria difficoltà le filiali**, cronicamente affette da problemi di organico. Anche queste attività sono corredate dal “solito” file di excel, con la duplice funzione di monitoraggio e controllo (leggasi ulteriore pressione commerciale).

Oggi chi lavora in rete si trova a combattere con procedure (per citarne alcune: Pi.Co, Galileo, Bstore) **malfunzionanti**, dilapidando il proprio tempo e la propria serenità in snervanti tentativi di risoluzione di problemi tecnici che aggiungono un ulteriore coefficiente di difficoltà ai già impervi obiettivi commerciali. Ormai il 99% dei problemi deve essere risolto tramite l’apertura di “ticket” i cui tempi e modi di risoluzione rimangono sempre di grande incertezza, nonostante i ripetuti quanto necessari solleciti. Tempi certamente non all’altezza della tempestività necessaria al collega che ha il cliente seduto davanti alla propria scrivania.

Il paradosso è che, da questa intensa e ridondante attività di pressione, ci si aspetterebbe una adeguata e rapida capacità di risposta delle strutture a sostegno delle filiali, necessaria per finalizzare l’azione commerciale. Le principali segnalazioni raccolte riguardano **tempi lunghi** per deroghe commissionali di competenza della DG, tempi lunghi per delibere (o respingimento) di pratiche di finanziamento, tempi lunghi per procedure di variazioni anagrafiche non inseribili da filiale. Tutte attività che se evase con tempestività, aiuterebbero non poco i colleghi nella tanto bramata produzione commerciale.

Inoltre, il ritardo nei tempi di risposta ai clienti espone i colleghi della rete a lamentele, che sempre più spesso si evolvono in minacce di reclami e talvolta insulti, col risultato di minare la salute psico-fisica del lavoratore aumentandone il rischio di commettere errori, innescando un circolo vizioso molto pericoloso.

L'Azienda sta facendo partire in via sperimentale una maschera unica per la reportistica; speriamo sia il primo passo verso l'**eliminazione totale della reportistica manuale**.

Lavoriamo ormai da oltre due anni in situazione di emergenza: superata la pandemia, l'emergenza continuerà con le prossime uscite dei colleghi che determinerà una importante emorragia di competenze. La situazione, soprattutto in rete, verrà aggravata dalla necessità di formazione dei neo assunti, che comunque saranno numericamente la metà di quelli che usciranno. Abbiamo davanti mesi di grandi cambiamenti (è così da almeno vent'anni), in assenza di un piano industriale e con ulteriori operazioni di acquisizione all'orizzonte. L'auspicio è che non prevalga il dogma dell'ottimismo a tutti i costi, che ha come corollario lo svilimento di tutti i problemi denunciati dai colleghi. Confidiamo in un impegno concreto dell'azienda volto a contestualizzare obiettivi commerciali e relative pressioni commerciali alla situazione socio-economica, alla situazione quali-quantitativa degli organici e alla salute psico-fisica delle colleghe e dei colleghi che dovranno contribuire ai risultati aziendali ancora per tanti anni.

Fisac/Cgil Gruppo Bper

Allegato:

[Pressioni commerciali e tutela della dignità](#)