dal sito fisacgruppointesasanpaolo.it

Il budget è stato ridotto, ma non le pressioni commerciali: adesso si chiede alle filiali di recuperare il gap entro luglio!

Le pressioni sui Direttori e sui Coordinatori Commerciali sono sempre più evidenti: settimanalmente devono controllare le agende dei Gestori insieme al Capo Area, che a sua volta entra direttamente nel merito della pianificazione commerciale della Filiale.

Le agende dei colleghi devono essere sempre piene e i contenuti degli appuntamenti devono essere dettagliati in qualità (che cosa si pensa di proporre al cliente) e quantità (quanti investimenti si pensa di collocare o quante polizze si ritiene di far sottoscrivere); viene chiesto di spostare gli appuntamenti con insufficiente contenuto commerciale (ad esempio, incontri richiesti direttamente dai clienti per loro esigenze e magari fissati da lungo tempo). Questa ulteriore attività di controllo non valorizza l'autonomia e la capacità gestionale del collega, oltre a non rispettare spesso le esigenze del cliente.

La suddetta attività ormai ossessiva di compilazione dettagliata delle agende si somma a tutte le altre, appesantendo ancora di più la quotidianità dei colleghi che nelle loro giornate dovrebbero idealmente: ricevere almeno 5-6 clienti per proposte commerciali, contattarli telefonicamente per riempire l'agenda delle settimane successive, evadere le pratiche amministrative, rispondere al telefono della filiale per ridurre il numero delle chiamate inevase (fonte di lamentele continue da parte dei clienti), essere sempre disponibili sul cellulare aziendale, curare la propria formazione e l'aggiornamento sui prodotti e sui mercati, partecipare a riunioni di vario genere (in presenza e/o in videoconferenza), contribuire all'accoglienza della clientela in filiale… E poi?… Che altro???

Il tempo che i colleghi dedicano allo svolgimento delle pratiche amministrative non viene riconosciuto, come se in quelle ore non stessero davvero lavorando e come se la cura delle esigenze cliente non fosse propedeutica all'attività commerciale: con clienti insoddisfatti diventa poi impossibile proporre qualunque prodotto o servizio!
L'impossibilità di svolgere tutto ciò nei tempi previsti porta un carico di stress ancora più elevato in estate, quando la carenza degli organici di filiale diventa ancora più evidente per la necessaria fruizione delle ferie. A tal proposito, denunciamo la prassi di contattare i colleghi anche durante la fruizione delle stesse, non permettendo il giusto riposo.

Allo stress si accompagna ormai un costante senso di inadeguatezza: viene infatti ripetuto che, se la filiale non raggiunge gli obiettivi, è frutto di cattiva volontà, insufficiente organizzazione e, in ultima analisi, di mancanza di professionalità.

Ciò si verifica sia nelle filiali lontane dagli obiettivi, sia in quelle più "virtuose"; anzi, a queste ultime viene richiesto uno sforzo extra per colmare i divari delle filiali "in difficoltà" e permettere così alla propria Area di raggiungere i risultati imposti a monte.

Ovviamente, il clima di filiale migliora molto laddove il Direttore si fa parzialmente carico delle pressioni, cercando di non scaricarle sulla propria squadra, ma solo una esigua parte dei Preposti riesce in questo difficile ma virtuoso obiettivo e quindi la stanchezza di tanti colleghi è evidente.

A tutto ciò si aggiunge che i driver che determinano i premi di risultato variano di anno in anno, diventando sempre più

complicati per la comprensione da parte dei colleghi.

Il rispetto dei colleghi non si ottiene solo riducendo i budget, ma ponendo fine a comportamenti pressanti e sfinenti che stanno logorando chi lavora nelle filiali.

LEGGI VOLANTINO –> Area Emilia Est- Budget ridotto, pressioni commerciali aumentate!