



Il cliente al centro della (at)tensione....

Lasciate ogni speranza o voi che entrate!!

Questo incipit dal sapore dantesco (girone infernale) sembra essere lo specchio reale che vivono ogni giorno, colleghi, gestori e clienti.

Come sempre arriviamo a fine dell'anno e si rivedono le stesse cose (siete anche un po' ripetitivi e noiosi). I gestori ricevono continue mail in tutti i momenti della giornata per la richiesta della produzione e previsionale fino a 15 giorni successivi, si continuano a vedere classifiche. Cambiano i colori (meno rosso e più giallo) ma, cambiando gli addendi, il prodotto non cambia.

Continue call di confronto sui dati di produzione e su quelli previsionali della parte protezione e se qualcuno è rimasto "indietro" rispetto agli obiettivi scatta un'ulteriore dose di ramanzina con aggiunta di sermoncino col frustino in una successiva call di "approfondimento".

Sono sempre più diffuse nel territorio "cattive pratiche" di vendita.

Affiancamento a FPA che vengono invitati a far vendere ai clienti prodotti in perdita per acquistarne di simili. Proposte di investimento inserite dai vari manager di prossimità senza conoscere i clienti e via così. Il malcapitato cliente che si trova sprofondato nel "girone infernale" è costantemente sotto tiro, non appena mette piede in agenzia. Vendite di prodotti non adeguati alle esigenze dei clienti.

E poi la nostra preferita che si ripete costantemente: "ci siamo detti che avevamo come ambizione"...

MA DI CHI?

Le continue ambizioni che ci siamo dati e le pressioni commerciali sono contrarie al codice etico di BNPParibas, così come le classifiche e i budget sulle singole persone.

Dobbiamo e VOGLIAMO sempre ricordare che non possono esistere obiettivi sul singolo collega. Un clima invivibile da parte di tutti: colleghi e clienti... e poi ci parlano di NPS.

Tutte le organizzazioni sindacali stigmatizzano questo comportamento fortemente disallineato rispetto ai dettami del codice etico e delle regole ABI sulle vendite e sulle pressioni commerciali.

Auspichiamo che nell'area si possa tornare a respirare aria di correttezza e di rispetto delle regole e si possa "tornare a riveder le stelle".



BNL Centro Nord: Il cliente al centro della (at)tensione....

Regione Centro Nord, 23/10/2024
Le Rappresentanze Sindacali Aziendali
FABI - First CISL - Fisac CGIL - UILCA - UNISIN