



Le pressioni commerciali hanno un linguaggio tutto loro, una vera e propria neo-lingua nella quale le parole possono suonare simili, ma in molti casi hanno un significato diverso da quello che noi conosciamo.

Per questo, per aiutarvi nella comprensione, abbiamo pensato di approntare un **dizionario pressioni-italiano**, provando a svelare il vero significato nascosto dietro i termini più ricorrenti.

Pubblicheremo il dizionario in due parti: la prima parte include le parole dalla **A** alla **M**.

A

ACQUISITION

Conquista di nuovi clienti. In base ad una curiosa percezione della matematica, secondo i vertici aziendali le acquisition dovranno essere sempre superiori al numero di clienti che abbandonano la banca. Anche in zone in cui le aziende chiudono e la popolazione diminuisce.

AMBIZIONE

Per la Treccani, il sentimento di chi aspira fortemente a qualcosa. In banca, usato per trasformare l'ambizione di qualcun altro in un'ossessione per te.

APPUNTAMENTI

Il sommo obiettivo. La ragione di vita di lavoratori e lavoratrici bancari, almeno nella visione dei loro superiori. Visione sempre meno condivisa dai clienti, che cominciano a preferire le telefonate dei fantomatici servizi luce e gas a quelle della

banca.

ATTRITION

In italiano, logoramento. In presenza di acquisizioni o fusioni, è la misura di quanti disservizi un cliente è disposto a sopportare, fino al punto in cui l'exasperazione lo induca a chiudere i rapporti. E la colpa, ovviamente, sarà sempre di chi lavora allo sportello.

B

BUDGET

In italiano, sarebbero i mezzi a disposizione per ottenere un risultato. In banca viene usato solo per indicare il risultato. I mezzi a disposizione non interessano: quelli sono cavoli tuoi.

C

CHAT

Strumento utilizzato per aggirare il divieto di chiedere dati di vendita e per stalkerare le persone che lavorano nelle filiali. Rispondere alle innumerevoli chat rappresenta la seconda attività di chi lavora in banca, subito dopo la partecipazione alle riunioni.

Eppure sarebbe semplice far cessare l'abuso delle chat: basterebbe che tutti insieme decidessimo di non rispondere più a richieste illegittime.

CLASSIFICHE

Chi ha parlato di classifiche? In Banca non esistono classifiche! Sono elenchi comparativi di filiali, che non servono a mettere alla berlina chi occupa le ultime posizioni (come si potrebbe malignare), ma a fungere da stimolo spronando i colleghi e le colleghe attraverso il confronto con altre realtà operative.

Tutto si sistema: basta trovare le parole giuste.

CORALITÀ

Termine usato in letteratura per indicare la caratteristica di un romanzo nel quale non esiste un unico protagonista, ma una serie di personaggi che si alternano nella narrazione.

Usato in banca per dare l'illusione di essere ugualmente protagonista a chi può ambire ad un premio di poche centinaia di euro, al pari di chi grazie al suo lavoro percepirà dieci o venti volte tanto.

D

DIVIDENDI

Quando una società ottiene utili, vengono divisi tra gli azionisti (da qui il nome). Questo vuol dire che i dividendi dipendono dall'andamento economico: possono essere alti, bassi o non esserci affatto. Per questo si parla di "capitale di rischio".

Nelle banche si è deciso che i dividendi debbano essere distribuiti a prescindere, e crescere ogni anno. E così il rischio si scarica sui dipendenti sotto forma di chiusure di filiali, tagli degli organici e demansionamenti, che la Borsa apprezza sempre.

E

ESODO

Argomento prevalente di conversazione per tutti i lavoratori e tutte le lavoratrici bancarie, non appena varcano la soglia dei 50 anni.

Il che getta qualche ombra sulla qualità della vita di chi lavora nelle aziende che si fregiano del titolo di "Top Employer".

F

FORMAZIONE

Attività consistente nel far scorrere una serie di filmati ed immagini mentre si incontrano i clienti, per poi rispondere in modo del tutto casuale ad una serie di domande, cercando di indovinarle anche con l'aiuto di alcuni accorgimenti ("sarà la risposta più lunga?")

I

INGLESE

Lingua usata abitualmente nella denominazione di uffici, nell'assegnazione di obiettivi, nell'emanazione di disposizioni. Occasionalmente qualche parola in italiano riesce ancora ad infiltrarsi nei testi, ma si sta lavorando per eliminarle.

M

MBO

Sigla che sintetizza le tre fasce in cui si suddivide il premio.

- **M**icragna: per la gran parte degli eventuali (molto eventuali) percettori
- **B**uono: per i livelli intermedi.
- **O**ttimo: per apicali e dirigenti con responsabilità strategiche.

Il meccanismo prevede che i percettori della fascia "*Micragna*" facciano guadagnare il premio ai percettori della fascia "*Ottimo*", in molti casi uguale o superiore ad una loro annualità. Per questo, i percettori della fascia "*Ottimo*" pressano giornalmente i percettori della fascia "*Buono*" affinché pressino a loro volta i percettori della fascia "*Micragna*".

Le probabilità di percepire l'MBO sono direttamente proporzionali all'importo: più è basso, più è difficile prenderlo.

(segue)

Qui trovi la seconda parte del dizionario

[Gruppo Bper: il dizionario delle pressioni commerciali \(dalla N alla Z\)](#)