La gatta frettolosa fa i gattini ciechi…

Cosa c'entra questo celeberrimo proverbio popolare con il progetto pilota di chiusura delle casse che interesserà dal 14 aprile al 30 giugno la DR Milano – Lombardia Ovest?

C'entra eccome.

Succede infatti che, per la fretta di mettere a terra un progetto che ai più, sin dalle origini, è sembrato costruito "in vitro", con scelte che una volta calate sulla rete, sono apparse approssimative e con ricadute pesanti sia sui colleghi che nel rapporto con i clienti.

I colleghi delle filiali interessate (42) si sono visti costretti a "subire" una formazione accellerata solo nell'ultima settimana antecedente la partenza del progetto, oltretutto su argomenti che già conoscevano alla perfezione e, quando sono state avanzate richieste più specifiche su situazioni pratiche, gli interlocutori spesso si sono "difesi in corner" eludendo domande con risposte approssimative ed evasive come se il cambiamento in atto non prevedesse problematiche che compliance ed audit potrebbero rilevare in sede ispettiva.

Con i clienti siamo andati anche oltre.

Come sempre accade in questi casi l'azienda, infatti, ha inviato specifiche comunicazioni ai clienti per informarli in merito ai cambiamenti in corso e, per chi aveva i rapporti presso filiali che chiudevano le casse, ha indicato quali sarebbero state quelle limitrofe dove avrebbero potuto esercitare la normale attività se necessario.

Ma qui qualcuno preso dall'enfasi (o meglio dalla fretta) del progetto, nel momento in cui è stata inviata apposita comunicazione ha indicato *per tutti i clienti del perimetro delle 42 agenzie interessate (e non solo)* come filiale di appoggio quella di Caronno Pertusella, paese di circa 20.000 abitanti in provincia di Varese.

Le reazioni dei clienti non si sono fatte attendere, molti hanno chiamato la propria filiale per chiedere informazione tra il divertito e lo sconcertato, altri hanno preso più seriamente la cosa e hanno minacciato chiusure di rapporti, reclami ecc ecc.

Con buona pace dell'IRC.

Quello che i colleghi chiedono è una maggiore attenzione a come vengono veicolate le informazioni ai clienti, clienti con cui dobbiamo mantenere un rapporto di fiducia che da sempre ci contraddistingue.

Per sdrammatizzare, è certamente vero che nessuno si immagina di organizzare il trasporto della clientela di 42 filiali della provincia di Milano, Monza e Varese in direzione Caronno Pertusella con rientro a casa in serata ma l'attenzione va tenuta alta.

L'immaginazione è subito corsa alle famose iniziative commerciali di anni orsono di viaggi verso località turistiche sugli autobus con annessa presentazione e vendita di prodotti.

Ma spiegare cosa sta cambiando a chi viene agli sportelli a chiedere delucidazioni è una cosa seria, le informazioni devono essere puntuali e precise. Certi errori non possono ne devono avvenire in quanto la loro ricaduta sarà comunque, sempre,

su chi in prima linea dovrà gestire le persone.

Comunicare in modo errato, non ascoltare le osservazioni che arrivano dai colleghi e dalle OOSS significa solo sottrarre tempo e impegno a chi già di tempo non ne ha (vedi situazione di carenza di organico spesso evidenziate nelle ultime semestrali di ogni DR) e creare situazioni di incomprensione può solo minare quel rapporto di fiducia testimoniato dai risultati dell'IRC su cui i nostri colleghi si spendono quotidianamente.

E' evidente che qualcosa non ha funzionato, è evidente che la volontà di mettere a terra un progetto a tutti i costi abbia portato gli organizzatori a sottovalutare problematiche operative che le OOSS in prima battuta e poi i lavoratori stessi hanno segnalato.

Tanti sono gli aspetti evidenziati che non tornano, sia nel rapporto con il cliente che nei confronti dei colleghi nel rispetto degli obblighi determinati da specifiche disposizioni normative.

E' evidente che la fretta è cattiva consigliera anche quando si tratta di progetti pilota.

Quantomai appropriato appare in questo momento il proverbio: *la gatta frettolosa fa i gattini ciechi.*

P.S. invitiamo tutti i lavoratori interessati ad attenersi scrupolosamente alla normativa vigente nella gestione dei valori, segnalandoci ogni tentativo di forzatura normativa e procedurale da parte di organizzatori e personale commerciale ricordando che la responsabilità in caso di errori è sempre di chi ha messo la matricola.