



In questi giorni il **NO** va per la maggiore. Approfittiamone!

Lo scrivano Bartleby, protagonista di un celebre racconto di Melville, a un certo punto, alle richieste insistenti del suo principale, comincia a rispondere con un laconico, e disarmante: *“preferirei di no”*.

Anche noi possiamo dire alcuni NO, senza contravvenire al nostro dovere di “collaborazione attiva e intensa”. Al contrario: certi NO consentono di concentrare le energie sulla natura del lavoro in banca, che è fatto di **rispetto delle regole e centralità della consulenza alla clientela**.

Quando ci chiedono ossessivamente di popolare il software degli **appuntamenti**, l’unica cosa che dobbiamo fare è annotare gli appuntamenti veri: quelli che prendiamo con i clienti ai quali possiamo soddisfare una esigenza o un bisogno attraverso un prodotto, secondo la nostra percezione di professionisti. Convocare chiunque per vendergli qualcosa che è “in campagna”, anche se non gli serve, fa solo il gioco di chi ci pressa per fare numeri, senza alcun rispetto per noi e per il profilo dei nostri clienti. Non siamo tenuti ad assecondarli per quieto vivere, anche perché non ci lasceranno in pace: la prossima volta chiederanno ancora di più. Alla seconda o terza richiesta di risposta, possiamo rispondere con pacatezza: *preferirei di no*.

Quando vogliono sapere quanti affari potremmo concludere nel prossimo mese, quello che chiamano **forecast**, non siamo tenuti a rispondere. Chiedere i dati del “magazzino” è vietato dall’accordo sulle politiche commerciali. Le pratiche in corso sono già rinvenibili con gli strumenti del controllo di gestione. I pronostici sul futuro li faceva il mago Otelma. Se li chiedono a noi, ci stanno tendendo una trappola: se dichiariamo che venderemo cinque polizze e ci riusciremo, ci diranno che abbiamo rispettato le nostre stesse previsioni. Se ne venderemo meno, ci rinfacceranno che non abbiamo rispettato il nostro stesso pronostico. Se insistono con la richiesta, rispondiamo con calma e serenità: *preferirei di no*.

Quando ci chiedono di riempire dei **files manuali** per monitorare l’andamento degli affari, non vogliono monitorare: gli strumenti di monitoraggio esistono già, sono centralizzati e li possono consultare. Vogliono farci pressione, ma essere soggetti a pressione indebita non fa parte del nostro lavoro. Non perdiamo tempo con questi file, e se insistono, rispondiamo con cortesia e fermezza: *preferirei di no*.

Quando espongono pubblicamente nelle **riunioni on line** i nostri dati commerciali, possiamo abbandonare la riunione con un semplice messaggio: “mettere in piazza i miei dati non serve a migliorare la performance ed espone al rischio che vengano divulgati all’esterno”. Anche se quella volta siamo in cima alla lista, la prossima volta forse saremo in fondo. Se tutti ci comportassimo allo stesso modo a prescindere dalla nostra posizione in

classifica, le prossime riunioni si concentrerebbero sulla buona consulenza e non su patetici *effetti wow*, coppe dei campioni e cucchiaini di legno.

Se ci viene impartito un ordine legittimo, non può essere un problema che ci venga impartito in **forma scritta**. Se riceviamo ripetute sollecitazioni verbali a fare qualcosa che non ci convince, chiediamo che ce lo scrivano. Chi ci dice di fare cose strane, sta esponendo noi a un rischio personale: utilizza in modo distorto la gerarchia per metterci in pericolo. La pressione serve a separare due cose che dovrebbero stare insieme: responsabilità e ricompensa. **La responsabilità è la nostra, la ricompensa è la loro.**

Continuate a segnalarci le condotte abusive alla casella politichecommercialifisac@bper.it.

Insieme siamo forti, divisi siamo deboli.