



Quando lo strumento diventa il fine

Il sistema nato per supportarci nella realtà lavorativa finisce per sostituirsi alla realtà stessa.

L'agenda elettronica come specchio dell'organizzazione bancaria

Di cosa parliamo? Ci riferiamo al modello commerciale della rete, declinato nell'agenda elettronica e nelle opportunità commerciali. Lo strumento che dovrebbe agevolare la presa degli appuntamenti e che, invece, è diventato lo specchio dell'organizzazione bancaria moderna: una macchina autoreferenziale dove il dato serve a nutrire il dato.

Sei appuntamenti al giorno e due settimane già pianificate

Descriviamone le modalità di utilizzo: ogni gestore nella sua agenda deve avere 6 appuntamenti al giorno, con clienti che devono essere stati contattati partendo dalle fonti "oc" (opportunità di contatto), che a loro volta vengono calate sul cruscotto del gestore ogni mese. Gli appuntamenti devono essere pianificati con anticipo, in modo che l'agenda del gestore sia riempita per le successive 2 settimane. Alcuni appuntamenti devono essere concordati simultaneamente con le agende degli specialisti assicurativi e investimento, in modo da combinare un incontro a 3 (cliente, gestore, specialista) in Teams il giorno dell'appuntamento. All'interno delle note dell'agenda il gestore deve registrare la campagna commerciale che c'è dietro l'appuntamento, la produzione che prevede realizzare, se il cliente è qualificato o meno, e tutto quanto occorre a massimizzare il risultato finale. Gli appuntamenti presi in questo modo devono incastrarsi con le riunioni, le call, con il tempo da dedicare all'accoglienza e alle restanti attività. Infine, le valutazioni professionali del gestore vengono parametrize proprio sulla sua capacità di aderire a questo modello operativo.

La qualità del lavoro sostituita dalle metriche

Se non ci avete capito niente, allora avete capito tutto! L'assurdo, infatti, è proprio voler far passare un'astrusità del genere come normale. Un sistema nato come strumento operativo - l'agenda elettronica e le opportunità commerciali - diventa parametro di giudizio, fine produttivo, misura artificiale della prestazione. Non contano più la qualità reale del lavoro, la relazione con il cliente, la sostenibilità operativa e il contesto concreto della filiale. Conta alimentare il modello. La distorsione che ne deriva è evidente: il cliente non viene più ascoltato nei suoi bisogni, ma convocato per soddisfare metriche e indicatori, fino a trasformarsi in un mero dato statistico. Pare di essere dentro Matrix!

Stress, ansia e obiettivi scollegati dalla realtà

Paragoni cinematografici a parte, il problema investe un tema delicato: la salute e il benessere delle lavoratrici e dei lavoratori. I gestori si sentono sottoposti ad un controllo costante, vivono un'ansia continua da

riempimento dell'agenda, avvertono una sensazione permanente di inadeguatezza, subiscono la frustrazione generata da obiettivi sempre più scollegati dalla realtà. Tutto questo spinge i gestori a lavorare sempre con gli stessi clienti, i più fidelizzati che più facilmente accordano gli appuntamenti, ritrovandosi costretti alle cosiddette "lavatrici" che – si badi bene – da quest'anno sterilizzano il dato della produttività e quindi dell'incentivante. Il non plus ultra dell'assurdo!

Dimissioni, patologie e fuga dalla rete

Qual è l'effetto che genera questo esercito di manager incapaci di riportare ai vertici ciò che noi stiamo dicendo qui? Assistiamo a continue dimissioni dei gestori, all'insorgere di patologie legate allo stress da lavoro-correlato, a richieste di cambio ruolo e alla crescente difficoltà di convincere i colleghi a voler lavorare nella rete. Il problema è oramai esploso e diventa sempre più difficile credere che esistano la volontà e il coraggio di affrontarlo.

Il Sindacato c'è

Per questo ribadiamo ai colleghi che non sono soli, il Sindacato c'è ed è pronto ad affiancarli nella denuncia di tutto ciò che impropriamente intossica le giornate lavorative.