Nell’arco di due settimane nell’Area Nord e Lombardia si sono verificati due fatti inaccettabili, più che spiacevoli: il primo caso riguarda due responsabili di area, uno dei quali ha voluto “mostrare sul campo” le tecniche di vendita ad un collega commerciale e, senza entrare nel dettaglio, anche se ne varrebbe la pena, il risultato è stato eclatante: il cliente approcciato ha successivamente sporto reclamo ed il collega ha quindi denunciato quanto accaduto; il secondo caso è forse più noto e si tratta di una mail indirizzata ad un regional che, a sua volta, la ha girato a tutti i Colleghi interessati. All’interno della comunicazione era contenuta la seguente frase: “omissis……però se i mongoli della nostra regione vogliono utilizzare qualche cosa di questo plafond aggiuntivo possono ?…. omissis.”. Questi due episodi evidenziano significativamente l’esasperazione del “modello di vendita” in essere e la considerazione che alcuni dirigenti della banca hanno dei loro collaboratori.
Ovviamente l’azienda, messa da noi al corrente di quanto accaduto, ha stigmatizzato e si è detta preoccupata, ma, al momento, non abbiamo notizia di alcuna iniziativa concreta, a parte il curarsi di esplicare le necessarie verifiche. Occorre dire che il responsabile ed il regional hanno tenuto una call conference nel corso della quale si sono scusati, il primo dicendo che si è trattato di una modalità comunicativa scherzosa (???), il secondo affermando di non aver cancellato il pezzo di mail per errore (!?!?!)…quando si dice che la toppa è peggio del buco! Purtroppo anche questi ultimi episodi devono far riflettere l’azienda in quanto non si può ulteriormente esasperare il clima aziendale per raggiungere risultati che possono essere raggiunti senza esercitare pressioni che rasentano, od oltrepassano, l’umiliazione e la denigrazione. Non crediamo si tratti di episodi unicamente legati a scarsa avvedutezza di singoli, della quale dovremmo comunque per un verso preoccuparci, quanto piuttosto di situazioni che si creano in quanto, nel tempo, si è creato un ambiente aziendale orientato sul “risultato ad ogni costo” che fa aggio su tutto, anche sul rispetto personale e sulla buona educazione. Oltretutto, stiamo parlando di situazioni delle quali siamo venuti a conoscenza ma non è escluso che altre analoghe siano passate sotto silenzio. La reputazione dell’istituto non può essere minata da questi atti che, se dovessero venire conosciuti all’esterno, ne comprometterebbero ulteriormente la già discussa credibilità. I Colleghi vogliono un segnale chiaro da Deutsche: innanzitutto è necessario che i responsabili siano autorevoli, ed in questo caso l’autorevolezza non c’è più; inoltre, ci chiediamo quali sarebbero state le conseguenze immediate per due “normali” colleghi scoperti a scrivere e far circolare mail con quei contenuti o se fosse stato un collega “normale” a far scaturire un reclamo da un cliente. E’ quindi necessario che l’azienda non faccia l’errore di adottare misure differenti tra impiegati e responsabili, noi non saremo spettatori in questo caso! Oltretutto chi ha una responsabilità deve dare l’esempio…e in assenza di risposte chiare, l’esempio diventa la regola! Ci auguriamo di non dover più ritornare a scrivere per denunciare fatti incresciosi come questi, ma DB deve darci un segnale forte di cambiamento e comprensione delle reali dimensioni dei problemi sottostanti a simili avvenimenti.

DBCONTROFLASH