

Siamo stati informati dai colleghi di FriulAdria e Carispezia in merito ad un'azione commerciale, denominata QS601, posta in essere dalla Banca Telefonica e che riguarda i clienti che si recano in Filiale e aprono il conto Agile.

A distanza di qualche giorno i clienti vengono contattati, intervistati sull'esperienza vissuta in filiale ed invitati ad esprimere un voto che va da 0 a 10 sulle varie argomentazioni. Le uniche domande generiche riguardano la raccomandazione della banca ad altri clienti e la motivazione per cui si raccomanda, nonché l'esperienza di apertura del conto corrente. Tutte le altre domande sono incentrate sul comportamento del Personale di filiale e valutano l'accoglienza, la disponibilità e la cortesia, l'ascolto, la professionalità, la velocità e la trasparenza del Personale.

Il risultato dell'intervista viene poi inviato via mail al collega che apre il rapporto.

Dobbiamo rilevare molte analogie con il questionario relativo all'indice di Raccomandazione (IRC), che tanto ha fatto e fa ancora discutere. "Presumiamo" che anche in questo caso i clienti non siano messi al corrente del fatto che se esprimono un voto inferiore a 9, questo viene interpretato dall'Azienda come una insufficienza mentre sarebbe più corretto, prima di iniziare l'intervista, dare un'informativa sulla valenza dei voti espressi così come fanno tutte le aziende che utilizzano lo strumento della customer satisfaction. Utilizziamo il verbo "presumere" perché l'Azienda si è ben guardata di informare le OOSS circa questa iniziativa mentre si è premurata di presentarci i tecnicismi e gli aspetti commerciali del nuovo "conto Agile"

Chi vede queste valutazioni? Dove vanno? A che pro? Qual è l'obiettivo finale? Sono destinate al gestore per migliorare la propria prestazione?

Rischia di inquinare la valutazione generale?

Non ci è chiaro e auspichiamo che questo strumento non sia l'ennesimo sistema per fare pressione commerciale e in particolar modo non sia utilizzato anche per la valutazione del Personale. Se così fosse, delegare a terzi soggetti che incontrano un collega per la prima volta e per pochi minuti (tale è il tempo dell'apertura del conto Agile) e che magari sono intervistati in un momento sgradito e per questo e qualsiasi altro motivo forniscono risposte con superficialità, una valutazione della loro professionalità non è accettabile per ovvie motivazioni, così come non si può e non si deve associare tale valutazione ai soli risultati commerciali. Peraltro il CCNL (art.75), stabilisce le metodologie ed i soggetti coinvolti nelle fasi di valutazione del Personale senza dare adito ad interpretazioni.

Attendiamo le risposte dell'Azienda in merito all'iniziativa e vi invitiamo a segnalarci eventuali distorsioni e/o errate applicazioni delle risultanze delle interviste.

Segreteria OdC

FISAC / CGIL

Gruppo Cariparma/CreditAgricole

[Scarica il comunicato](#)

Photo by [paolofefe](#) 