

[dal sito Fisac Intesa Sanpaolo](#)

25 marzo 2019

A cosa serve raccontare una storia? Serve a capire.

A capire come stanno le cose. E a capire se devono per forza continuare ad essere così, o se invece possono cambiare.

Serve anche a capire quali strade percorrere per cambiarle.

Ecco: queste sono le storie "dal fronte" delle filiali. Le storie di chi in filiale continua a lavorarci tutti i giorni, ma ha deciso ostinatamente di provare a cambiare le cose. Insieme a voi.

SE BASTASSE UN BEL NOME...

Finalmente ho di nuovo un bel nome, mi chiamo GAR. Gestore aziende retail.

Ancora stona un po' quel "retail", ma almeno ricompare il termine "aziende"; in fondo mi occupo di questo da 15 anni; che piacere potermi ripresentare come esperto nel settore senza inventarmi anche guru degli investimenti.

Non che il mio lavoro sia cambiato nella sostanza in questi 5 anni; ero rimasto l'unico a conoscere la differenza tra una SNC e una SAS, compreso il mio nuovo direttore che fino all'anno scorso gestiva un portafoglio Personal. Rilasciare una carta DEBIT o attivare un INBITZ era praticamente impossibile per i miei colleghi, se poi cambiava un amministratore di condominio bisognava aspettare il mio rientro dalle ferie per sistemare il conto corrente.

Ingoiavo qualche rospo di fronte alle mie caselline vuote che spiccavano tra le cifre a 4 zeri dei collocamenti e prestiti a privati, diligentemente inserite dai colleghi nel file condiviso. Per non parlare delle campagne trascurate su argomenti sconosciuti a cui, dopo un fallimentare tentativo di baratto con il mio vicino di banco in cambio di qualche colazione, finivo per rispondere: "da ricontattare". Una volta pensavo di essere bravo nel mio lavoro, avevo persino tenuto dei corsi di formazione, mi ero occupato di accertamento poteri e acquisito competenze in tema di antiriciclaggio e titolare effettivo.

Avevo sperato nel passaggio alla filiale imprese, ma l'azienda, in quel momento (vale a dire in occasione del precedente giro di chiave) richiedeva la presenza proprio di uno come me nel retail, per dare continuità, per essere di riferimento e supporto ai miei colleghi nell'apprendere la materia in un amorevole scambio di professionalità che avrebbe segnato l'era del servizio a 360 gradi.

Tutti dovevano saper fare tutto. Che meravigliosa presentazione in power point, me la ricordo benissimo! E mi ricordo anche il direttore che ci parlava di cambiamento, di richiesta forte del mercato che ci voleva riferimento assoluto per ogni singola esigenza del nostro cliente. Parlava di sinergie e grande capacità relazionale nell'individuare esigenze e proporre le giuste soluzioni (A TUTTO). Professionalità sarebbe stata la parola chiave per battere la concorrenza in un momento di estrema omologazione di prodotto. Come non averci pensato prima!

Ma al termine di ogni lync con il Capo Area ci richiamava in ufficio e ci assegnava compiti e campagne specialistiche, quasi monoprodotto, da portare avanti in isolamento e senza distrazioni per recuperare la distanza accumulata sul budget: "ci sarà tempo per la formazione..."

Per quanto un po' frastornato dalla schizofrenia aziendale, personalmente mi sentivo sollevato. Poi bisogna ammettere che i punti dello small business valevano doppio! Meglio di così...

Ora sono tornato di moda, il mercato gira e vuoi mica che non giriamo anche noi? Nessuno ha colpa se l'ago della bilancia economica si sposta e non sarebbe logico che la nostra azienda non valutasse dove il business pesa di più. Anche se sentire ancora la storia sulla forbice dei tassi... Per fortuna ora sono parte di un polo composto da due gestori, anzi, uno e mezzo che, come me, è rimasto attaccato al mestiere per necessità, sentendosi zoppo e mancante per qualche anno.

Sapere che la nostra banca vuole investire nel settore aziende e puntare sull'esperienza e competenza delle sue risorse mi ha veramente fatto tornare il sorriso. E quale maggiore conferma ho ricevuto se non un mega portafoglio da 400 clienti? In una filiale che turna e non ha fisicamente spazio per tutte le pratiche ancora cartacee, chiuse in scatoloni che rimarranno accatastati per chissà quanto, come nei migliori traslochi?

Ho anche un aiuto: un cosiddetto gestore "in nero" che si smazza un po' di lavoro e affronta con me le lamentele dei clienti che non sono stati informati del passaggio alla nuova sede. Peccato che non abbia le abilitazioni per lavorare, ma è solo un dettaglio. Ogni tanto devo anche andare nella filiale dove il conto è radicato per rilasciare una carta o un pos perché ancora dalla mia nuova postazione non è possibile. Così mi muovo un po'...

Un buon servizio al cliente e la garanzia di un costante riferimento a supporto del lavoro di impresa è un ottimo punto di partenza. Un segnale di serietà ed efficienza che vogliamo assolutamente rendere visibile al cliente con le migliori condizioni!

Sono passati solo due mesi e il sorriso inizia ad essere un po' tirato. Ma dai, mica posso pretendere che un giro di chiave con così pesanti conseguenze pratiche e relazionali si perfezioni in un giorno? Forse l'idea di contribuire allo sviluppo del nostro paese, schierandosi in prima linea sul fronte dell'Economia reale è nata col brindisi di capodanno e ancora non c'è stato modo di affinarla.

Sono certo che ora, di fronte a fatti concreti, la mia azienda interverrà nel regolare il tiro con un eccellente piano formativo per i GAR alle prime armi, con una programmazione strutturata degli incontri con i titolari delle aziende ed avrò senza dubbio un buon supporto nella ridefinizione dei rating e nel rinnovo delle pratiche di affidamento (con un peso di circa il 30% nel mio portafoglio).

Sono anche sicuro che la mia professionalità sarà premiata: la mia azienda sa riconoscere dove c'è il business!