GENERALI ITALIA
Coordinamento Nazionale O.P.

Centrale nell’azione richiesta alla rete produttiva di Generali Italia è la cura del cliente, la sua presa in carico come veri partner di vita, a maggior ragione in un periodo difficile come quello del coronavirus.

Si richiede alla rete commerciale dipendente della Compagnia di fare questa attività acquisendo nuove competenze formative e usando nuovi processi informatici che consentono di sviluppare un’operatività misurabile e controllabile in tempo reale che cambia radicalmente abitudini e modi di lavorare.

In occasione della pandemia si sperimentano modalità nuove attualmente necessitate, ma che resteranno come processi al termine del periodo attuale.

Tutto questo allo scopo di tenere stretti rapporti con tutta la clientela, presidiando l’incasso, mantenendo il portafoglio e contenendo le uscite, ma dicendo di essere vicini alla rete e di essere un modello nelle tutele verso i propri dipendenti.

Abbiamo consegnato nelle mani dell’azienda le problematiche che più assillano i produttori dipendenti e le risposte attese non sono arrivate, pur riconoscendo che la rete continua a produrre un’attività preziosa di presidio del cliente, di promemoria per l’incasso, di informazione sulle nuove tutele assicurative, di risposta ai dubbi ed alle paure dei clienti e anche, quando possibile, di vendita di nuovi contratti.

Tutte queste attività, eccetto la vendita, non sono remunerate se non da un reddito tabellare che non consente a tutti la sopravvivenza.

Abbiamo chiesto di venire incontro agli ispettori con il riconoscimento del lavoro svolto da casa con il proprio computer e con il proprio telefono tramite il forfait per uso mezzi propri, di 150 euro, come previsto per amministrativi in SMART working.

La risposta non é arrivata.

Abbiamo chiesto di calcolare un sostegno economico fisso di 20 euro al giorno per tutti i produttori per il periodo di lavoro da casa, da aggiungere al tabellare, come supporto per poter serenamente affrontare il rapporto con la clientela ed i preposti sapendo di avere il denaro per poter fare una spesa alimentare in più in fondo al mese.

La risposta non é arrivata

Abbiamo chiesto di evitare pressioni commerciali e reportistica atta allo scopo.
L’azienda ha risposto andando avanti imperterrita e chiedendo anche di dichiarare quotidianamente gli appuntamenti telefonici svolti con il cliente con relativo riscontro e puntuale predizione dell’esito e chiedendo all’ispettore di dichiarare di averli svolti da remoto in località agenziale.

Abbiamo chiesto all’azienda di esserci in un momento tragico, ma ha saputo solo ricordare che la rete è preziosa purché

non costi nulla.

Elisabetta Masciarelli
Coordinamento Nazionale O.P. Fisac Cgil