



POLITICHE COMMERCIALI: non si può più nascondere la testa sotto la sabbia

L'accordo nazionale dell'8 febbraio scorso siglato fra Organizzazioni sindacali ed ABI ha introdotto importanti novità in relazione ai temi delle **politiche commerciali** e dell'**organizzazione del lavoro**, eppure c'è chi sembra non essersene accorto...

Ricordiamo che tale accordo richiama espressamente al *“rispetto della persona quale principio imprescindibile e condiviso cui orientare l'azione commerciale, da perseguire a ogni livello dell'organizzazione, attraverso soluzioni e modalità di lavoro finalizzate a favorire un clima aziendale positivo in cui, fermo il rigoroso rispetto di tutte le normative regolamentari, di legge e di contratto vigenti, si rafforzino il rispetto e la professionalità e si migliori la collaborazione tra tutti i soggetti coinvolti”*, prevedendo che *“il monitoraggio per la verifica degli andamenti commerciali sia attuato tramite modalità strutturate, al fine di inibire, ai vari livelli, condotte improprie ed indebite pressioni, contrarie ai principi, alle norme e alle regolamentazioni aziendali e lesive della dignità e professionalità dei lavoratori”* e prescrivendo che *“la rilevazione dei dati commerciali, finalizzata anche a dare riscontro al personale circa il proprio posizionamento rispetto agli obiettivi assegnati, sia effettuata, di norma, attraverso l'utilizzo degli strumenti approntati e messi a disposizione dall'azienda, evitando gli abusi, l'eccessiva frequenza e le inutili ripetizioni”*.

Sempre in riferimento all'accordo è anche importante sottolineare che le parti si sono date atto che il **mancato raggiungimento degli obiettivi quantitativi commerciali di per sé non determina una valutazione negativa e non costituisce inadempimento del dovere del personale di esplicitare la propria attività lavorativa fornendo una collaborazione attiva ed intensa**, secondo quanto previsto dal CCNL vigente.

Ci sono giunte segnalazioni di **comportamenti palesemente distonici** rispetto a molte previsioni riportate: oltre al **ricorso continuo** a riunioni e call conference, risulta tuttora diffusa la consuetudine **d'inondare** i colleghi con **richieste martellanti** di vari tipi di report - sia previsionali che di rendicontazione - nell'arco anche della stessa giornata. Tali prassi, nella pratica perlopiù finalizzate a **sottolineare gli scostamenti** dagli obiettivi, provocano **disagio, stress**, e instillano **senso di inadeguatezza** anziché sostenere l'attività lavorativa delle persone e la loro crescita professionale. Il tutto determina un **notevole spreco di tempo**, che di fatto viene sottratto alla gestione del rapporto con la clientela, e **pesanti effetti negativi sulla qualità di vita dei colleghi e sul clima lavorativo**. L'**applicazione distorta** di strumenti che secondo i propositi dichiarati dovrebbero supportare i colleghi nell'azione commerciale, si trasforma così in **metodo sistematico di vessazione** e risulta evidentemente **incompatibile con un'ottica di sviluppo sostenibile nel medio e lungo periodo** basata sul valore della relazione col cliente e sul soddisfacimento dei suoi bisogni, fossilizzandosi in una strategia di breve periodo imperniata unicamente sull'obiettivo di produrre “i pezzi” e “subito”.

Il comportamento di chi mette **la testa sotto la sabbia** di fronte all'accordo nazionale è **inaccettabile e dannoso per le persone e dal punto di vista organizzativo**. Appare evidente che il deterioramento del clima interno possa riflettersi in negativo anche sull'immagine trasmessa all'esterno: la tutela del **benessere delle risorse umane** e del **capitale relazionale** – elemento indispensabile per la vita delle persone- dovrebbe essere assunta, nelle politiche aziendali, come **elemento strategico imprescindibile da perseguire per generare valore aggiunto**.

Nell'attesa di iniziare il confronto negoziale a livello di Gruppo (fine aprile) al fine di addivenire ad un accordo in materia che recepisca ed espliciti i contenuti dell'intesa nazionale, invitiamo i colleghi a continuare a segnalarci ulteriori comportamenti inappropriati, riservandoci la facoltà di porre in essere azioni a tutela della qualità di vita e della salute dei lavoratori previste dalle norme e dagli accordi vigenti.

Pordenone, 27 marzo 2017

FABI – FIRST CISL – FISAC CGIL – UIL CA – UNISIN

Banca Popolare FriulAdria