

**UIL CREDITO, ESATTORIE E ASSICURAZIONI**

Aderente a Union Network International - UNI

UILCA BANCO DI NAPOLI

R.S.A. di Reggio Calabria

mail antonio.traclo@uilcais.it

tel. 338/14121646

Reggio Calabria, 16/02/2011

CHIEDIAMO COERENZA, NON PRESSIONI COMMERCIALI

Continuano a fiorire le iniziative tese a valorizzare le occasioni di contatto allo sportello degli assistenti alla clientela, con l'obiettivo di aumentare il tasso di possesso prodotti dei nostri clienti e sfruttare al massimo le possibilità di acquisizione di nuovi rapporti.

Non ci fa specie il fatto che l'Azienda si sia accorta dell'importanza del ruolo di contatto con la clientela che hanno gli operatori dello sportello di cassa, la Uilca ha sempre sostenuto la centralità e la delicatezza del ruolo degli assistenti, da sempre primo elemento di contatto con la clientela anche potenziale, e biglietto da visita della banca.

Ricordiamo però che solo due anni fa quest'azienda si è data un nuovo modello di servizio, definendo di fatto la figura dell'assistente alla clientela in maniera residuale, con competenze non specifiche ma estremamente varie e numerose; in sostanza l'assistente alla clientela deve occuparsi di tutto ciò che non è di specifica competenza dei gestori.

Ricordiamo anche che per la sola categoria degli assistenti alla clientela non è previsto alcun percorso professionale.

Chiediamo a questo punto che l'Azienda dimostri coerenza, ed avendo constatato l'importanza del ruolo degli assistenti alla clientela, ne tenga conto in occasione del rinnovo dell'accordo sugli inquadramenti ed i percorsi professionali, ormai prossimo alla scadenza.

Altro discorso riguarda le iniziative commerciali sull'argomento; già da diversi mesi è ormai attiva la procedura Avvisi di sportello, che quasi per ogni cliente che si presenta allo sportello genera un avviso, suggerendo all'assistente delle azioni commerciali da intraprendere.

Il collega a questo punto può anche chiudere la transazione senza prendere alcuna iniziativa, ad esempio in caso di forte afflusso di clientela, o se ritiene non coerente l'azione suggerita con il profilo del cliente, in base alla sua conoscenza personale.

Oppure può decidere di operare nel senso richiesto dalla procedura, ed in questo caso compilare alcuni campi, che generano avvisi di feedback al gestore del cliente ed al direttore.

Non comprendiamo allora la necessità di strutturare un cosiddetto “focus” a livello di Area che in buona parte ricalca gli obiettivi già perseguiti dalla predetta procedura.

Non vediamo neanche l'utilità di richiedere, ai Direttori od ai Coordinatori, la compilazione manuale di un “report” settimanale sull'attività svolta, nel quale debbano essere specificati il numero di contatti realizzato, gli appuntamenti fissati, la percentuale di “successi” suddivisa tra assistente e gestore, dato che la strumentazione già in essere permette una ampia e dettagliata rendicontazione dell'attività dei gestori e della vendita dei prodotti.

Non vorremmo che oltre ad essere un ulteriore aggravio di incombenze per i Direttori, ed a cascata per i Gestori e gli Assistenti, il “report” possa essere percepito da molti come strumento di controllo e di pressione commerciale, andando a costituire una ulteriore fonte di stress lavoro-correlato, ed a minare quel che è rimasto dello spirito di squadra tra i colleghi.

Spirito di squadra che è alla base dei successi conseguiti finora da questa Area e da questa Banca Rete, successi che sono stati riconosciuti in più occasioni, anche recenti, dai massimi vertici aziendali.

Anche la scadenza del cosiddetto “focus”, fissata nel 30 aprile, proprio in coincidenza di quella delle attività di valutazione dei comportamenti dei colleghi da parte dei Direttori, può, forse immotivatamente, giustificare questa percezione.

Auspichiamo quindi che l'Azienda convochi al più presto gli incontri previsti dal nuovo protocollo sulle relazioni sindacali, per poter discutere, insieme agli altri, anche di questo argomento.

Naturalmente nel frattempo siamo disponibili all'ascolto, anzi ci farebbe piacere accogliere proposte e suggerimenti dai diretti interessati, oltre ad ogni segnalazione sull'applicazione concreta di questa iniziativa a livello delle singole filiali, per valutarne ogni possibile ricaduta.

Un saluto a tutti e a presto.

Rsa Uilca Banco di Napoli Reggio Calabria

