



LE FILIALI “QUESTA ISOLA FELICE”

Non prendiamoci in giro.

La crescita esponenziale dei reclami è indice di un malfunzionamento del modello di servizio che è aggravato dalla mancanza di organico.

La sollecitazione a rispondere al telefono imposta dall'alto e avallata da chi dovrebbe conoscerne l'inattuabilità, testimonia che è ancora fondamentale il lavoro svolto dall'essere umano anziché solo dalle nuove tecnologie.

L'invito tassativo ai colleghi di alcuni responsabili a non occuparsi di chi bussa alle porte e a imboscarsi in postazioni protette con la falsa proposta di crescita professionale, magari per concentrarsi sui contatti dei portafogli non gestiti (non certo per rispondere al telefono!), sembra contraddirie le pretese di buona immagine e buon servizio.

È necessario che la forte attenzione alla sicurezza del cliente sia accompagnata da idonei strumenti per i colleghi che ne permettano una adeguata gestione. Questo al fine di evitare la ressa davanti alle porte e alle vetrine delle filiali.

Peccato che la postazione di accoglienza non sia utilizzabile perché difficile garantire effettivamente il distanziamento (quando bastava erigere le barriere in plexiglass da tempo richieste dalle OO.SS. e dai colleghi) e che invece vengano utilizzate per questo lavoro delle scrivanie volanti. Mai come in questo momento avremmo pensato di rimpiangere la postazione di accoglienza, attività per altro prevista da circolare aziendale che individua nella figura del direttore o di persona designata, **la regolamentazione degli accessi in filiale e l'organizzazione della clientela in due file distinte per servizio cassa e consulenza**.

Ci viene il dubbio che la banca che continua a richiedere uno sforzo commerciale, ovviamente prioritario, sia un'altra e non quella in cui lavoriamo. Forse non si ricorda, questa banca, che l'organico non è un dettaglio irrilevante e, soprattutto, non è solo una questione organizzativa; questa banca è quella che, rivolgendosi ai colleghi incapaci di attivarsi per l'ubiquità, li pontifica con frasi come: “non dobbiamo perdere tempo a guardare chi manca, ma impegniamoci a far lavorare chi c'è!”

È indispensabile comprendere che per garantire le necessarie incombenze, è fondamentale identificare le priorità, che non necessariamente sono sempre e solo il commerciale.

Il numero catastrofico di partite varie e di posizioni rischiose da sistemare conferma l'urgenza di attività oggettivamente non trascurabili.

Il primo passo necessario, sino a quando non si provvederà ad assumere nuovi colleghi nella rete, deve essere riorganizzare il modello di servizio e riviste le priorità, che non siano solo commerciali, perché l'attuale clima delle filiali non è più accettabile e l'azienda deve prendere coscienza che il problema non si può risolvere senza interventi forti.

Ribadiamo: non prendiamoci in giro, servono assunzioni subito.

Le filiali della nostra Area sono ormai in una situazione insostenibile per carichi di lavoro e carenza di risorse.