



## UNITÀ SINDACALE INTESA SANPAOLO

SEDE LEGALE: Via Mercato, 5 - 20121 Milano Tel. 02 860437 - Fax 02 89011448 - E-mail: [info@falcrintesa.it](mailto:info@falcrintesa.it)

## SEDI DECENTRATE

BRESCIA: Via Viotto, 21 - 25125 Brescia Tel. 030 2429572 - Fax 030 2450036 - E-mail: falcribrescia@gmail.com

PAVIA: Via Bossolardo, 5 - 27100 Pavia Tel. 0382 33102 - Fax 0382 308378 - E-mail: falcripy@alice.it

TORINO: Corso V. Emanuele II, 111 - 10128 Torino Tel. 011 5361222 - Fax 011 3049189 - E-mail: [info@falcri-is.org](mailto:info@falcri-is.org)



# Accoglienza sinonimo di: **EFFICIENZA E MOTIVAZIONE**

Stiamo osservando con curiosità ed interesse l'iniziativa intrapresa dall'Azienda riguardante "L'ATTIVITA' DI ACCOGLIENZA" trasmessa tramite comunicati, clip e video specifici proposti in più riprese.

Nulla da eccepire in merito all'iniziativa: "A QUESTO MONDO C'E' SEMPRE QUALCOSA DA IMPARARE!" anche se è bene sottolineare che le lavoratrici ed i lavoratori del gruppo Intesa Sanpaolo Spa hanno dimostrato, nel corso del tempo, di essere eccellenti professionisti nella RELAZIONE CON IL CLIENTE INCLUSA L'ACCOGLIENZA e quindi, a nostro avviso, RIMANE BEN POCO DA MIGLIORARE!

Proprio in merito all'ACCOGLIENZA e quindi alla relazione con il cliente, però avremmo qualcosa da dire.



Riteniamo che l'ACCOGLIENZA oltre che ad una mera formulazione di teorie, tecniche e tecnicismi, debba tener conto di comportamenti che derivano anche da aspetti caratteriali e di comunicativa che contraddistinguono ciascuna persona e sia comunque fondamentale, prima di qualsiasi tecnicismo, lo stato d'animo delle lavoratrici e dei lavoratori che approcciano il cliente. L'INDAGINE FRA I LAVORATORI SUL CLIMA AZIENDALE, CON RISULTATI AMPIAMENTE NEGATIVI, ha però con chiarezza evidenziato un'immagine ben precisa del disagio che è presente fra i colleghi.

Non ci sono dubbi: se una persona è serena e motivata (e stiamo parlando esclusivamente dell'ambito lavorativo), è meglio predisposta alla relazione con il cliente fin dall'ACCOGLIENZA, altrimenti è sicuro che l'approccio non sarà dei più felici!

**Sarebbero pertanto propedeutici e da UNISN ritenuti indispensabili:**

- ✓ una organizzazione del lavoro con procedure snelle ed efficienti;
  - ✓ regolamenti e disposizioni chiare, sintetiche e con il tempo necessario per l'apprendimento;
  - ✓ le necessarie informazioni e soprattutto una vera (!!) FORMAZIONE finalizzata alle esigenze professionali dei colleghi;
  - ✓ ritmi di lavoro idonei e non appesantiti da croniche carenze di organici, peraltro il tutto aggravato da costanti e ossessive pressioni commerciali;
  - ✓ giuste prospettive di crescita professionale e di carriera;
  - ✓ **RICONOSCIMENTI ECONOMICI ADEGUATI con criteri certi per il SISTEMA INCENTIVANTE ed un GIUSTO PREMIO AZIENDALE (che si chiami VAP o altro non ha alcuna importanza).**

**Attività ed accorgimenti che l'azienda dovrebbe mettere in campo perché i più idonei a rendere SERENI e MOTIVATI Lavoratrici e Lavoratori, prima di ogni teoria e tecnicismo.**

**SOLO COSÌ' SARA' POSSIBILE PUNTARE ALL'ECCELLENZA.**