



## UNITÀ SINDACALE INTESA SANPAOLO

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

### SEDI DECENTRATE

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

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

TORINO: Corso V. Emanuele, 111 - 10128 Torino Tel. 011 5361222 - Fax 011 3049189 - E-mail: info@falcri-is.org



## “INSIEME PER LA CRESCITA”

**tra lavagne, nominations dei migliori e Mystery Shopping cosa si nasconde in realtà?**

**Incrementare le vendite perseguendo la soddisfazione dei Clienti e dei Colleghi delle filiali!**

Chi può dichiararsi contrario?

**Le perplessità - semmai - nascono su come riuscirci!**

L'Azienda sembra avere le idee chiare e le ha chiamate “Insieme per la Crescita”, un progetto dal nome accattivante (non si sa se partorito in casa od acquistato dai soliti consulenti esterni) che interesserà 1.500 filiali della rete entro la fine dell'anno.

Il progetto è stato presentato come fortemente innovativo, definito anzi come una vera e propria “macchina del cambiamento”.

I contenuti, in realtà, mettono assieme **norme di buon senso** (*ad esempio come coordinare i lavori in filiale e promuovere nuovi prodotti*) con delle **ovvietà** (*rispondere al telefono con tempestività, presentarsi e sorridere ai clienti, chiamarli se possibile per nome, attivare il contatto visivo alzando la testa verso i clienti da tutte le postazioni ...*).

Il punto è che tutti questi comportamenti virtuosi sono già patrimonio e pratica quotidiana della “gente della nostra banca” - persone dall'indiscussa alta professionalità e capacità - che hanno sin qui permesso all'Azienda di conseguire lusinghieri risultati (vedasi il recente commento del CEO in occasione della presentazione dei dati della trimestrale), e questo nonostante tutti gli innumerevoli problemi e carenze che hanno dovuto affrontare e risolvere, spesso da soli.

Possibile che l'Azienda non noti questa ovvietà e presenti invece il piano come un metodo “straordinariamente nuovo?”. Deve esserci di più, ed infatti - proseguendo nell'approfondimento - emerge come il piano introduca pratiche di ferreo controllo sull'operato delle Persone che, giustificate da una logica di rendicontazione, peraltro legittima, potrebbero tuttavia facilmente tramutarsi in indebite pressioni commerciali.

Si prevede infatti un monitoraggio costante, quasi ossessivo, dell'attività dei Colleghi che - in una quotidiana cerimonia collegiale - verranno misurati sugli obiettivi centrati e quelli mancati.

Ogni giorno, davanti ad una lavagna, verranno individuati “*quelli bravi*” che saranno citati ad esempio per - si cita testualmente - “*stimolare la pancia*” ?!

Visto che si userà la lavagna, auspichiamo che - almeno - non vengano rispolverate anche le vecchie “orecchie d'asino” per “i meno bravi”!

Nella piattaforma elettronica dedicata verranno postate foto e video, si potrà partecipare a "Quiz"?, si potrà addirittura - nella sezione definita *Skillcity* (*perché sempre e solo inglese?* ndr) - raccontare le proprie attitudini e passioni extra lavorative: che cosa centri tutto questo con il lavoro non è dato sapere, ma la sensazione è che in modo subliminale - cavalcando la moda "social" e la comprensibile voglia di raccontarsi dei Colleghi - l'Azienda cerchi di penetrare oltre il lecito la vita delle persone.

Mystery Shopping, osservatori in incognito, che fingendosi potenziali clienti oppure semplicemente recandosi in filiale "ad osservare", valuteranno l'impatto del piano sulla rete. Il rischio è di provocare grotteschi equivoci tra clienti veri, osservatori travestiti da clienti ed eventuali rapinatori in ispezione preventiva !!!

**Il rischio che l'attivazione del progetto possa provocare nuove vessazioni, pressioni alla vendita, abusi, torture o - peggio - mortificazioni in danno dei Colleghi è grande.**

**Tutte pratiche che UNISIN non tollererà nella maniera più assoluta.**

**INVITIAMO SIN DA ORA TUTTI I COLLEGHI A SEGNALARCI TEMPESTIVAMENTE E SENZA INDUGIO OGNI EVENTUALE CRITICITÀ.**

***Milano, 24 novembre 2014***

***Le Segreterie di Coordinamento  
Unisin Sezione Falcri***