



INCONTRO DI TRIMESTRALE AREA LOMBARDIA OVEST

FORMAZIONE E PRESSIONI COMMERCIALI

In data 23 novembre si è svolto l'incontro trimestrale con l'Azienda alla presenza del Direttore Commerciale Retail, dei Responsabili del Personale di Area e di Direzione Regionale e dei Rappresentanti dell'Ufficio Relazioni Industriali.

In premessa il Direttore Commerciale Retail ha illustrato l'andamento generale della nostra Area, al di sotto del budget ma in linea con le altre Regioni.

Il nostro intervento come OO.SS. si è quindi concentrato su due argomenti ritenuti particolarmente importanti dopo l'introduzione del nuovo modello di servizio del 19 gennaio 2015: formazione e pressioni commerciali.

FORMAZIONE

Abbiamo espresso la nostra forte perplessità nell'aver avviato un tale cambiamento radicale senza una preventiva e massiccia formazione che avrebbe permesso ai colleghi di non essere mandati allo sbaraglio ma di affrontare i nuovi impegni quotidiani con maggiore tranquillità.

Abbiamo inoltre ribadito l'importanza della formazione basata sulla partecipazione a giornate in aula, perché permette anche un costruttivo confronto fra i colleghi delle varie realtà e abbiamo invece ritenuto insufficienti le argomentazioni aziendali riguardo all'efficacia delle nuove modalità, come la formazione a distanza, video lync, condivisione dello schermo, predisposizione di guide sintetiche ecc...

Infatti non consideriamo determinante il numero delle ore di formazione complessivamente svolte nella nostra Area: il nodo cruciale è l'efficacia della stessa. Gli strumenti messi a disposizione dei colleghi, la maggior parte delle volte, non sono materialmente fruibili per mancanza di tempo. Come si può fare formazione a sportello aperto?

PRESSIONI COMMERCIALI

Successivamente abbiamo posto con forza il problema delle pressioni commerciali, che con il nuovo modello di servizio, focalizzato sulla forte crescita dei ricavi, hanno raggiunto, come ripetutamente segnalato dai colleghi, livelli insostenibili, causando in molte filiali un sensibile peggioramento del clima aziendale.

Anche alla luce dell'accordo firmato il 7 ottobre 2015 riguardante le politiche commerciali e il clima aziendale (materie che rientrano a pieno titolo tra quelle disciplinate nell'ambito del Contratto Collettivo di secondo livello del Gruppo Intesa Sanpaolo), abbiamo contestato il perdurare dell'utilizzo di varia reportistica. I rappresentanti dell'Azienda hanno ribadito che la rilevazione dei dati commerciali deve essere effettuata solo attraverso l'utilizzo degli strumenti messi a disposizione nell'intranet (es. ABC). Altri sistemi, oltre che rappresentare un inutile doppione, rischiano di essere causa di intralcio del corretto operare. E' stato confermato quindi che anche l'ultima reportistica inviata ai gestori delle filiali imprese, deve essere considerata solo come possibile strumento di lavoro senza alcun obbligo di compilazione.

Mancata formazione e pressioni commerciali rappresentano un mix esplosivo, devastante per il gioco di squadra e più in generale per la qualità della vita in filiale.

SICUREZZA

Sono stati illustrati i dati sugli eventi criminosi, che sono in continua diminuzione e un nuovo programma, che sarà rilasciato a breve a disposizione di ogni collega, che prevede un percorso guidato per poter visualizzare le caratteristiche di ogni singola filiale in tema di sicurezza. In proposito lo scorso luglio sono state pubblicate le nuove regole.

PART TIME

Sono giacenti ancora 24 domande non evase. L'azienda ha ribadito che, di massima, alla luce della variazioni di orario che interesseranno diverse filiali della nostra area, continuerà a concedere / rinnovare i part time con durata di 12 mesi.

FILIALI NEW CONCEPT

I lavori presso la filiale di Saronno, unica nella nostra area ad essere interessata dal new concept di filiale, saranno interrotti durante il mese di dicembre e riprenderanno a gennaio per concludersi entro la fine dello stesso mese.

In questa trimestrale abbiamo voluto porre l'attenzione sulle due problematiche particolarmente sentite in questo periodo dai colleghi. Siamo convinti che si potrebbero ottenere ottimi risultati commerciali anche se si ritornasse ad avere nelle nostre filiali un clima di collaborazione e serenità, dando ai colleghi un'adeguata formazione e lasciando esprimere in un ambiente tranquillo tutta la loro professionalità.

Como, 25 novembre 2015

FABI FIRST/CISL FISAC/CGIL UILCA UNISIN