



I GENI DELLA LAMPADA...

Alcuni direttori di Area Emilia Est, con inventiva e creatività si sono alacremente messi al lavoro e, dopo aver minuziosamente interrogato i gestori per indagare sulla loro conoscenza dei prodotti e del metodo (in taluni casi si sono superate le 2 ore di colloquio facendo saltare appuntamenti già fissati con la clientela), si sono adoperati ad elargire suggerimenti e disposizioni utili al raggiungimento dei budget prefissati.

Hanno pensato, addirittura, di sostituirsi ai gestori nelle trattative con i clienti, ma con scarso successo: insomma tra il dire e il fare nella realtà della filiale ci sono per tutti 8.000 metri da scalare, e anche chi si crede uno scalatore outsider forse si deve rendere conto che ha bisogno dei suoi sherpa per arrivare in cima.

Ma a parte le note di colore ciò che più colpisce sono le nuove modalità nella gestione dei clienti che si presentano in filiale per ritirare o disinvestire importi fino a 20.000 euro: il collega deve avvisare il Direttore della Filiale che a sua volta interpellava il Direttore d'Area e solo dopo aver ottenuto il suo benestare si può procedere nella richiesta del cliente.

Quando poi la cifra che il cliente vuole disinvestire o ritirare supera i 100.000 euro è necessario addirittura interpellare il Direttore Commerciale Personale?!



CI DOMANDIAMO:

Questa è una prassi in uso in tutto il Gruppo?

Chi ha introdotto tale prassi?

Sono disposizioni formali, vale a dire CARTA CANTA, o informali, vale a dire VERBA VOLANT, che lasciano adito a interpretazioni come già avvenuto in passato.

Sono rispettose della normativa?

Il gestore che si interfaccia con il cliente eseguendo tali disposizioni opera con diligenza nei confronti dei clienti?

Sono domande che meritano risposte nell'interesse di tutti.

Oltre alle iniziative per contenere le emorragie di clienti, non cessano le richieste

continue e pressanti di dati previsionali sul venduto/collocato per la settimana successiva, come se i colleghi, in una situazione così instabile per i mercati, avessero, più che capacità consulenziali, doti divinatorie...

Non ci stancheremo mai di ripetere che dover dichiarare preventivamente un'ipotesi di risultato potrebbe indurre il gestore ad un pregiudizio e quindi influenzare la sua attività e obiettività nella consulenza al cliente pur di rispettare il dato previsionale.

Per quanto riguarda "Valore Insieme", esprimiamo perplessità rispetto alle indicazioni che vengono fornite ai gestori durante le riunioni per promuovere il prodotto ai clienti: se il prodotto è valido, perché proporre modalità di vendita poco ortodosse?

La sollecitazione continua nel tempo diventa logorante...

Tant'è che molti gestori personal, esausti, si sono dichiarati disponibili a cambiare ruolo pur di avere un po' di pace anche se qualcuno nell'Ufficio del Personale continua a sostenere che c'è la fila di colleghi disposti a sostituirli.

Ci piacerebbe che con lo stesso fervore con cui vengono richiesti i risultati commerciali, si invitassero i colleghi a curare la propria formazione: dobbiamo trasformare le nostre competenze in corso di Piano Impresa, da bancari a bancari-assicuratori, e manca totalmente l'attenzione alla costruzione di competenze e professionalità.

Non abbiamo bisogno di "geni della lampada" ma di persone in grado di coniugare doti manageriali, attenzione alla crescita delle competenze dei colleghi e capacità di creare condizioni e ambienti di lavoro sereni, anche nei momenti di maggiore difficoltà, e che sappiano motivare le persone non portarle all'esasperazione. Se chi si trova in questi ruoli di "comando" non è in grado di espletare correttamente il suo incarico può tranquillamente essere adibito ad altre mansioni.

Registriamo inoltre un incremento notevole dei ricorsi per le valutazioni del 2018, determinati da un abbassamento generalizzato delle valutazioni e da un exploit dei giudizi, "non in linea" e "parzialmente in linea": stiamo portando a termine i ricorsi in questi giorni e ci aspettiamo il massimo scrupolo e imparzialità dalle funzioni aziendali preposte alla revisione della valutazione.

Continuate a segnalarci comportamenti scorretti e distorsivi, non mancheremo di segnalarli con forza ed insistenza nelle dovute sedi.

Bologna, 28/05/2019.

**Segreteria di Coordinamento Area Emilia Est
FABI, FIRST/CISL, FISAC/CGIL, UILCA/UIL, UNISIN**