

Il posto più bello dove lavorare...

IL 24 giugno u.s. è stata aperta la filiale di Nuova Concezione (new-concept) di Campobasso, unica filiale superstite sulla piazza del capoluogo molisano. Quando si sono aperte le porte la clientela, già in nervosa attesa, si è riversata all'interno come un torrente in piena, travolgendo l'esile presidio dei lavoratori posti a difesa del "pensiero unico" aziendale che concepisce gli impiegati come degli addetti call-center.

Come era facilmente pronosticabile non funzionava quasi nulla ed il tutto era affidato al più totale dilettantismo e pressapochismo. I baby-sitting messi a disposizione alla filiale non sono stati in grado di gestire la situazione, che solo grazie all'ormai proverbiale ed eroico spirito di sacrificio delle lavoratrici e dei lavoratori non è degenerato in un clamoroso flop. I dipendenti, oltre a svolgere la loro attività professionale, si sono impegnati anche in un fine lavoro psicologico per tranquillizzare i clienti, indignati e furiosi per le lunghe attese che nei giorni successivi si sono ulteriormente ampliate.

Doveva essere un giorno memorabile e tale è stato per approssimazione ed improvvisazione, eppure Campobasso è l'ennesima struttura new-concept attivata: evidentemente i nostri manager non hanno acquisito ancora la necessaria dimestichezza con questo rivoluzionario modello di filiale. Ci permettiamo di rilevare la pessima disposizione degli spazi, con un "lungo vuoto" che ogni gestore deve percorrere per passare dal co-working al salone. L'"accoglienza" che dovrebbe fare da filtro, viene quotidianamente presa d'assalto dai clienti che non hanno digerito questa epocale trasformazione unilateralmente decisa dall'Azienda, che ha stabilito l'applicazione del "modello unico milanese" fino alle più remote ed arretrate plaghe d'Italia. La fusione delle due filiali campobassane ha creato un bacino di utenza di circa 8.500/9.000 clienti; con tali numeri i Gestori Base, che devono quotidianamente ed anche più volte, lo stesso giorno, gestire i 5 bancomat, riusciranno a malapena a governare l'ordinaria amministrazione. Uno dei punti di forza maggiormente innovativi doveva essere rappresentato dal round-table (community-table), creato per offrire anche alla cittadinanza un polo di aggregazione e di gradevole ospitalità da parte di ISP; ebbene, sempre per un errato utilizzo degli spazi e per vere e proprie carenze organizzative, tre sedie complessivamente per la clientela in attesa, si è trasformato in una caotica e squallida area di attesa, snaturando evidentemente la sua funzione.

Si è inoltre rilevata la totale mancanza di privacy quando si utilizzano le due CSA nei pressi delle casse. Sarebbe interessante chiedere ai "geniali" ideatori della filiale new-concept come abbiano potuto ritenere percorribile la strada della standardizzazione della clientela, creando il "modello unico milanese" applicabile indistintamente ad un Paese caratterizzato da sempre dalle proprie ed accentuate particolarità. Probabilmente siamo di fronte al tentativo di standardizzare la clientela per controllarne e gestirne i bisogni, ed uniformare i dipendenti, trasformandoli in semplici venditori, con l'imperativo esasperato di VENDERE, VENDERE, VENDERE, dimenticando troppo spesso che non esiste alcun obbligo di risultato/successo. Donne e uomini assunti con compiti diversi e con competenze di grande valore, costretti alle "televendite" a causa di un metodo commerciale che non ha futuro.

La filiale di Campobasso è tutt'ora un cantiere aperto con numerose e gravi criticità ancora da risolvere, a cominciare dalla sistemazione di migliaia di documenti negli armadi. Allo stato attuale è impossibile per esempio la consultazione di un semplice conto corrente della ex filiale di Campobasso 40330 e nonostante i ripetuti solleciti, ancora giacciono decine di scatole da aprire e sistemare.

Ci permettiamo pertanto di dissentire da quanto affermato e sostenuto dai nostri ottimisti manager, che *Intesa Sanpaolo è il posto più bello dove lavorare.*

Campobasso, Luglio 2019

RSA CAMPOBASSO