



Carta Carta? E noi siamo rimasti senza voce

Contestualmente a festeggiamenti fastosi che celebrano il futuro avveniristico della nostra banca, vedasi l'inaugurazione dell'Agenzia in sede di Salerno (alla quale avrebbe ben partecipato la fantozziana Contessa Serbelloni Mazzanti Vien dal Mare), in più di un'agenzia



della Regione Campania e non è difficile immaginare un po' ovunque, sono settimane che **i colleghi denunciano una cronica mancanza di carta (e toner) per stampare**, la cui nuova richiesta è impossibilitata, causa esaurimento plafond. Cosa ci si aspetta quindi? Che sia il personale delle agenzie a provvedere all'acquisto della carta stessa con fondi propri pur di far fronte ad un **evidente rischio reputazionale?**

E, poi, senza carta come lo scrivi ad Andrea? Appaiono evidenti, quindi, lo scarso interessamento alla risoluzione dei problemi quotidiani da parte delle funzioni competenti ed i meccanismi alquanto rigidi che rendono complicata anche una banale richiesta. Siamo consapevoli che sia possibile ottenere addirittura "deroghe" al fine di poter ordinare nuova carta ma il punto è un altro: perché si arriva a ciò? **Perché un clima d'imperante spending review anche su cose spiccioline, stride sempre di più con l'immagine patinata che la Banca vuole dare di sé, attraverso premiazioni, comunicati intranet ed inaugurazioni?**

Data la particolare attenzione che l'Istituto dedica alla Customer, anzi al Net Promoter Score e, quindi, ai nostri clienti promotori, quanto si crede possa impattare una tale situazione sulla soddisfazione della clientela? **Saremo davvero la banca più raccomandata dai nostri clienti?** E' bene ricordare all'Azienda che la Customer è un elemento fondamentale per il raggiungimento dell'incentivante e quindi, alla luce del disservizio creato, sicuramente non per colpe da imputare alle agenzie, ciò impatterà negativamente sui risultati attesi. A questo punto ci sentiamo di proporre, come soluzione al problema, l'invio di un sms a tutti i clienti che fissano un appuntamento in agenzia, a recarsi, presso le stesse... muniti di carta per stampare!

03/11/2017 - RSA di Napoli