



Il futuro è affascinante



ma il presente è deprimente...



A distanza ormai di diversi mesi dall'ultima (?) ristrutturazione aziendale, continuano i disservizi legati al nuovo modello di agenzia "madre/figlia" e le lamentele della clientela hanno raggiunto livelli allarmanti ed anche disarmanti per tutti i colleghi che continuano a dover fronteggiare quotidianamente i problemi che ne derivano. Difatti, le poche risorse rimaste nelle agenzie risultano insufficienti e, pur impegnandosi senza sosta, in un clima di mai sopite pressioni commerciali, si sentono mortificate non riuscendo a soddisfare, causa gli immancabili problemi tecnici e l'imperante disorganizzazione aziendale, le richieste della nostra clientela che, pur impegnandosi tantissimo, quasi fosse ad un corso di sopravvivenza, per continuare a fare le operazioni presso i nostri sportelli, è messa a dura prova da file interminabili, attese di ore e disfunzioni dilaganti.

E' facile dire alla clientela: "Noi siamo la Banca del Futuro.. dovete imparare ad effettuare tutte le operazioni di cassa al bancomat, etc." ma se quest'ultimo è vecchio modello, risulta il più delle volte fuori

uso e l'intervento del tecnico specializzato si fa attendere giorni, ecco che i clienti li perdi, non li acquisisci dicendo addio a tanti anni di sudato lavoro!

La nuova Mission del Direttore multisportello può essere rappresentata da una “trottola magica”: oltre che vederlo girare di agenzia in agenzia, dispensare ai vari clienti una buona parola del Vangelo e di speranza, provvedere talvolta lui stesso al carico e scarico del bancomat, alla gestione delle risorse, alle problematiche sulla salute e sicurezza e Dio sa cos'altro, i nostri Manager forse si aspetterebbero pure che sia in grado di moltiplicare i numeri di produzione né più né meno come Gesù di Nazaret fece con i pesci! Altrimenti non arriveremo mai al Futuro, alla Fantascienza!

Una domanda è d'obbligo: ma cosa pensano i nostri clienti di questo modello di servizio? Bè, sarebbe bello poter riportare i commenti coloriti dei clienti più sfrontati ma ci asteniamo dal farlo. Riteniamo sia sufficiente andare su internet, su facebook per leggere feedback assai poco lusinghieri, per usare un eufemismo.

Se poi vogliamo essere concreti, allora basta guardare i dati sulle chiusure conto ed il livello di customer satisfaction raggiunto dalle agenzie, per avere contezza del funzionamento del nuovo modello! I clienti fuggono con un passaparola così negativo che sicuramente produrrà effetti a lungo termine.

Eppure il Progetto dichiarato dal nostro Management era ambizioso: Diventare La Banca La Più Raccomandata dai Nostri Clienti! Fare del livello dei servizi offerti il nostro punto di Forza, il nostro elemento Distintivo, ossia l'Arma con la quale colmare i gap commissionali che da ogni parte vengono segnalati. Tutto questo solo a parole perché nei fatti, in questo momento, siamo considerati/percepiti come una delle Banche peggiori del mercato.

Sicuramente questa è la percezione della clientela delle **Agenzie di Pomigliano e di Saviano**, dove la Banca ha dimostrato davvero tutto il suo menefreghismo dinnanzi al disastro organizzativo realizzato e dove i nostri colleghi continuano a battersi, malgrado tutto e tutti, pur chiedendosi per quanto tempo ancora potranno resistere.

Vi lasciamo con una nostra curiosità che certo condividerete. Atteso che la valutazione professionale dovrebbe essere un momento importante per realizzare la meritocrazia in Azienda, ad un Manager che si pone lui stesso l'obiettivo di far sì che la nostra Banca sia la Più Raccomandata dagli Italiani, cosa avranno scritto in Dialogo, oggi About Me, alla luce di siffatte performance? ASSOLUTAMENTE AL DI SOTTO DEL TARGET? Speriamo vivamente di sì!

Certo è che, se questo è il Futuro... preferiremmo tutti un salutare ritorno al Passato!

11/10/2019

SCT BNL - Campania e Basilicata