



RSA Lucca Pisa Massa

I CLIENTI SONO TUTTI UGUALI IN DIGNITA'

(Almeno per noi)

Apprendiamo con un certo stupore che qualcuno nella nostra banca sia convinto (tanto da “ritenere necessario” puntualizzarlo con un messaggio interno e successiva mail) che i colleghi “in trincea” nella Rete abbiano bisogno che qualcuno ricordi loro come debbano essere accolti i clienti in filiale.

Ed abbiamo altresì la sorpresa di scoprire che per qualcuno questo rappresenta un “elemento di novità”.

Non volendo risvegliare nessuno sulle effettive condizioni in cui tutte le filiali lavorano, ci teniamo però a puntualizzare che gli impiegati della Banca Monte dei Paschi di Siena hanno a cuore il ricevimento di tutta la clientela, sia che si tratti del pensionato, del cassintegrato, dell’extra comunitario, del manager d’azienda, dell’operaio e anche, ma non c’era il bisogno di ricordarlo, del cliente Private, Top Private e Super Top Private.

Ci attenderemmo però altrettanta lungimiranza da parte della Banca, la quale non ci sembra mettere in campo tutti gli strumenti e le azioni utili a dimostrare quanto tengono effettivamente all’accoglienza della clientela tutta, sia essa appartenente ad un Centro Private che non.

Vorremmo provare a fornire alcuni piccoli suggerimenti che, se non realizzati concretamente, a volte potrebbero vanificare tutta la gentilezza, cortesia e professionalità già espresse ampiamente dai colleghi nel loro lavoro quotidiano.

Che dite se provassimo ad accogliere tutti i clienti in ambienti puliti, magari offrendo loro sedie decenti e non sporche e polverose, e pavimenti puliti quotidianamente, anziché due volte a settimana, per non parlare poi dei bagni, che per pudore evitiamo persino di commentare, senza dimenticarsi del personale numericamente adeguato per offrire un celere servizio, e delle bussole o metal detector funzionanti in modo tale da non ostacolare il normale flusso di accesso ai locali; e potremmo continuare ...

E’ bene quindi ricordare ai “maestri di cerimonie” che ogni tanto, pensosi e un po’ spettinati, vengono a fare i suggeritori del “Bon Ton” senza poi frequentare le filiali più di tanto, che il livello di servizio offerto è **ALTO** in tutti i vari settori della Banca e che i clienti vengono sempre seguiti con la massima attenzione, senza che nessuno si ponga dubbi o limiti e senza sentire il dovere di chiedere trattamenti di favore per garantire la propria fedeltà, anche perché, se così non fosse, o non fosse stato in un recente passato, forse oggi non saremmo qui a celebrare questo “GALATEO” delle ovvietà.