



le Segreterie - RSA MPS – DTM di Pisa

Lettera dal Fronte (3)

La formazione? Ma chi l'ha mai vista!

Il progetto di ristrutturazione della nostra Banca denota, a nostro avviso, una **grossissima rivoluzione** per il fatto che le piccole small business siano passate al settore "Valore". Ebbene sì, da Novembre 2015 vengono "seguite", si fa per dire, insieme alla grande massa dei clienti family.

Più che un "travaso" dal comparto Small al nostro noi amiamo definirlo "una vera e propria tranvata" che ci ha travolti, da un giorno all'altro. **SENZA FORMAZIONE ALCUNA** ci siamo ritrovati a lottare con ignoranza tra fidi, kiro, pos, garanzie, sov. Insomma ARABO.

Viviamo giornalmente nell'ansia di dover servire una ditta individuale perché non ci sentiamo all'altezza; guardiamo i clienti con facce allucinate e sguardi persi nel vuoto perché non siamo in grado di dare risposte e talvolta non capiamo neppure le loro domande.

Proviamo a metterci un attimo nei panni dei clienti: che cosa penseranno? come si sentiranno? che immagine riusciamo a trasmettere? Loro erano abituati ad essere seguiti da personale professionalmente preparato e di conseguenza attento nel seguimiento, personale che era in grado di capire le loro esigenze e di dare risposte. E adesso ???

Che senso ha aver affidato questa fetta di clientela a gestori che non hanno avuto una adeguata preparazione? Noi non conosciamo praticamente niente di quel settore. E' una lotta continua, siamo abbandonati a noi stessi e non ci aiuta nessuno. Lo vogliamo scandire bene**NON CI AIUTA NESSUNO**. I colleghi Small Business, infatti, non hanno tempo da dedicare a noi, sono impegnati nei "propri budget" e **devono** fare i contatti.

Riflettiamo un attimo! È più importante lavorare le campagne (con i soliti nomi ultra-logorati) o supportare un collega in difficoltà per mancanza di competenza davanti al cliente? Ma il cliente è della filiale o mio, tuo, suo? Chi gli tocca di seguirlo si deve solo arrangiare? E soprattutto c'interessa, ancora, conservarlo?

Un interrogativo sorge spontaneo: ma questo **VALORE**, colpito in misura maggiore dai cambiamenti, se è un settore su cui davvero la Banca punta perché non viene **valorizzato**? Perché non ci mettono in condizione di lavorare serenamente, di non doverci vergognare perché impreparati?

Una canzone recente di Alessandra Amoroso dice "COMUNQUE ANDARE"
Ma noi, così, dove andremo? Di questo passo andiamo sì, ma al manicomio !!!

un team della linea Valore

Pisa, 13 Giugno 2016