

DES - ENFOCADOS

Desde hace unos días se encuentra colgado en el portal un nuevo boletín de Enfocados que empieza con un: “**Si lo crees lo creas**”, pero para creerlo y crearlo se necesitan los medios materiales y humanos.

La entidad está orientada al cliente, según nos dice, pero constantemente falta personal para atenderle, lo mantenemos a RA-YA mientras permanece en la cola esperando su turno. Cuando sale de Galicia y tiene que buscar una oficina de su entidad se vuelve loco, porque la mayoría las han cerrado, y a las que dejaron se le cambió el nombre y la imagen sin avisar. Si finalmente llegan a encontrar la oficina apenas le atienden porque la misión de esas oficinas es abrir cuentas EVO y no es cliente objetivo.

Se nos dice que el índice **IPN** (Índice de Prescripción Neto), **ese que mide si alguien nos recomendaría**, va de mal en peor con una caída del 42% en un año. ¡Pues vaya novedad! Los que damos la cara no tenemos un medidor IPN, pero sí experiencia suficiente para percibir, y desde hace más de un año, que las cosas no van nada bien. Como dice uno de estos Jefes “El banco se nos va” ¿No tendrán nuestros jefes algo de culpa, o es que pretenden como siempre hacer culpables a los de abajo, y ahora también que lo resolvamos nosotros porque ellos se ven incapaces?

“*Vender valor sin rebajar precio*”. Cómo se puede decir esto cuando llevamos destruidos miles de puestos de trabajo con unos recortes brutales en gasto de personal, claro que hemos rebajado. L@s compañer@s de mayor experiencia o cualificación nos han ido abandonando o los hemos echado directamente, algun@s (los menos) aprovecharon para hacer negocio, y las consecuencias las estamos pagando tod@s l@s demás. Todo lo expuesto en este punto implica tiempo, tiempo y tiempo por parte de los empleados y empleadas. Tiempo del que carecemos para atender al cliente porque siempre vamos desbordados con órdenes, cuadros, multis y peticiones varias por parte de jefes o departamentos.

Hace cuando menos gracia, el que desde la empresa nos animen “a compartir buenas prácticas” y esto lo dicen los mismos que día a día nos presionan inmisericordemente para cumplir objetivos al precio que sea. Las buenas prácticas son incompatibles con el nivel de presión y estrés con el que se está martilleando al personal.

En cuanto a las opiniones del compañero que se incluyen el boletín, lo que más destaca es su necesidad y esfuerzo para CREER en este proyecto y transmitir esa fe a la clientela. Compartimos su opinión, considerando que tod@s l@s compañer@s nos esforzamos en tratar de **CREER** en nuestro proyecto, aunque nos cuesta por las dudas que nos surgen de las acciones y decisiones de los que están al mando.

Por último, lo de ponernos a Starbucks Coffe como ejemplo a seguir en el trato a nuestra clientela parece además de patético, denigrante, sin ánimo de menosprecio a l@s emplead@s de esa cadena. El nivel de confianza y complicidad que exige el cliente de una entidad de crédito no es ni de lejos la que se precisa para servirle un café. De las consignas dadas en este capítulo, es seguro que todas y todos las intentamos poner en práctica, otra cuestión es que nuestros jefes con sus acciones, peticiones u omisiones, nos dejen. Para ellos especialmente aplicable sería la indicación de: *“Utiliza tu buen criterio y sentido común para hacer las cosas bien”*. Se podría añadir: hacer las cosas bien, y no simplemente hacerlas, salir en la foto, y a otra cosa, que es lo que viene siendo habitual desde hace ya mucho tiempo. **¡De aquellas aguas, vienen estos lodos!**

Resulta penoso que este plantel de dirigentes que tenemos con mucho título, mucho marketing, y mucho seminario en consultoría privada de alto nivel venga ahora a darnos lecciones de cómo se trata a un cliente y a compararnos con una cafetería de autoservicio.

Los empleados de trinchera sabemos perfectamente como se trata al cliente, lo que le gusta y lo que no. Ellos desde luego parecen que lo ignoran, no harían mal en bajar a visitar, aunque sólo fuera esporádicamente, alguna oficina y preguntar a clientes y emplead@s. Se sorprenderían de las respuestas y quizá se sonrojarían de publicar arengas como la descrita después de conocer el día a día de estas oficinas y sus necesidades.

10-08-2012

BOLETÍN DE AFILIACIÓN

NOMBRE Y APELLIDOS _____

DNI _____ Nº / NOMBRE DE OFICINA _____

TELÉFONO DE CONTACTO _____ E-MAIL _____

CUENTA DE CARGO _____ FIRMA _____

Entrégala a tus representantes de CC.OO., o afiliate a través de nuestra Web.**Móviles de Contacto: 619557390–638158952–666114051–626353005**Correo electrónico: novagaliciabanco@comfia.ccoo.es<http://www.comfia.net/novagaliciabanco/>**PROTECCIÓN DE DATOS:**

De conformidad con la ley Orgánica de Protección de datos de carácter personal, te informamos que tus datos serán incorporados a un fichero titularidad de CCOO integrado por los ficheros pertenecientes a la confederación o unión regional correspondiente según el lugar en que radique tu centro de trabajo, a la federación del sector al que pertenezca la empresa en la que trabajes, así como -en todo caso- a la C.S. CCOO. En siguiente URL puedes consultar los diferentes entes que componen CCOO: <http://www.ccoo.es> hacer clic sobre Conoce CCOO. La finalidad del tratamiento de tus datos, por parte de todas ellas, la constituye el mantenimiento de tu relación como afiliado/afiliada. Puedes ejercitar tus derechos de acceso, rectificación, cancelación y, en su caso, oposición, enviando una solicitud por escrito acompañada de la fotocopia de tu D.N.I. dirigida a C.S. CCOO Responsable de Protección de datos, C/ Fernández de la Hoz nº 12 - 28010 Madrid. Deberás indicar siempre la referencia "PROTECCIÓN DE DATOS". Si tienes alguna duda al respecto puedes remitir un correo electrónico a resp@ccoo.es o llamar al teléfono 917028077.