

La Sistemática Comercial en el puesto de Caja



Introducir una sistemática que armonice el funcionamiento de todas las oficinas desde el punto de vista comercial es positivo siempre que la propia metodología no genere más problemas de los que resuelve.

Seguimos analizando la implantación que se está llevando a cabo, y en esta ocasión queremos detenernos en el puesto de **Caja** y en las quejas que estamos recibiendo con la nueva sistemática.

El puesto de Caja es el que atiende a más personas en las oficinas, siendo para muchos clientes la imagen de la Entidad en base al trato recibido y la profesionalidad, por lo que debería de estar mucho más valorado. No en vano es la persona que puede ser capaz de detectar o de crear necesidades a un mayor número de clientes. Su **cercanía y conocimiento de la clientela** posibilita el inicio de una acción comercial que, sin embargo, es muy difícil de cerrar cuando existe una cola en la oficina de varias personas esperando a ser atendidas, con prisas y dispuestas a poner una reclamación por el tiempo de espera. En este puesto, no existe ni la adecuada confidencialidad, ni el cliente se siente cómodo con otras personas esperando, ni existe el tiempo suficiente para cerrar una acción comercial. ¿Y para qué sirve mi esfuerzo y mi trabajo desviando a los clientes si después la contratación se la apunta otra persona?

Creemos necesario que la nueva sistemática comercial recoja el esfuerzo y trabajo comercial que también se realiza el puesto de caja, de lo contrario lo que se produce es el efecto contrario, la desmotivación, porque se estaría fomentando una competencia entre compañeros que en nada beneficia al **objetivo global de la oficina**.

Sabemos que la caja no se abre sola, el dispensador y el reciclador no se cargan solos, los cajeros hay que llenarlos y cuadrarlos, hay que hacer las peticiones de efectivo, intentar que no haya cola de clientes, hacer los cursos de formación, ver las circulares y correos diariamente, agregar clientes de la bolsa de acciones comerciales, cumplir con los 20 contactos semanales (hay que estudiar comercialmente al cliente antes de llamarlo) y hay que cumplir con la normativa de seguridad..., pero si en el único tiempo que hay para realizar estas tareas sin que haya público se está en una **reunión** ¿Cuándo se espera que se haga? Todo esto ha de ser tenido en cuenta.

En **CCOO** creemos que hay tiempo para corregir estas deficiencias del sistema y quedarnos con lo positivo, lo que puede ayudar a alcanzar los objetivos comerciales de las oficinas.

Los delegados y delegadas de CCOO estamos a tu lado para defender tus derechos.

#SiempreCCOOntigo

Afiliate

Somos
1.000.000



tu participación
construye
tu **sindicato**