

Caso práctico del protocolo de atención a clientes (o... los que diseñan la política comercial no se enteran)

Como ni en verano afloja la presión comercial sobre la plantilla, aún a pesar de que en las oficinas hay menos personal –lo que significa que los que se quedan deben asumir su trabajo y el del compañero/a ausente por vacaciones- ya que las sustituciones con contratos de ETT han sido ‘rara avis’ en este año, no se nos ocurre otra manera de describir los ‘malabarismos’ que tienen que hacer los compañeros y compañeras de la red para cumplir con la agenda comercial que echando mano del humor...



RING, RING, RING...

- Unicaja Banco Oficina 6200, le atiende José Paniaguado Espeso, Gestor de Cartera de Particulares de la Oficina, hijo de Isildur, sobrino de Theoden de Rohan y vigésimo quinto descendiente por línea directa del Cid Campeador, ¿en qué puedo ayudarle?
- ¿Unicaja? Perdona, yo llamaba a la Renfe.
- Disculpe, ¿Con quién hablo, por favor?
- Pues...yo soy Manolo.
- Encantado de saludarle, Don Manuel.... ¿Va usted a comprar billetes del Ave?
- Pues no...solo quería preguntar por los horarios del cercanías a Fuengirola...
- Perfecto, precisamente tenemos justamente lo que necesita. Permítame que le ofrezca nuestra gama de productos de medios de pago; con nuestra tarjeta mastercard, por ejemplo, podrá aplazar cómodamente sus compras a un tipo de interés muy competitivo del 825%.
- Si, mire...es que yo ahora no tengo mucho tiempo...
- Disculpe, en Unicaja sabemos que el tiempo es Oro...como nuestra Tarjeta Unidúo Oro, que le permitirá atender esos gastos imprevistos de forma cómoda, rápida y sin explicaciones.
- Mire, lo siento, pero tengo la comida en el fuego y...
- Huy, no debería usted estar hablando por teléfono con la comida en el fuego; piense en los riesgos de un posible accidente...para su seguridad, precisamente en Unicaja Banco podemos ofrecerle el mejor seguro multirriesgo del mercado, con el que usted podrá despreocuparse de cualquier incidente que pueda tener en su hogar.
- Oiga, mire, muchas gracias, pero no tengo interés.
- Ahora que habla usted del interés...¿conoce usted nuestros préstamos personales a un tipo de interés más que ventajoso? Con nuestra amplia gama de productos de financiación podrá usted comprar ese coche que anhela, permitirse un caprichito en forma de viaje o realizar reformas en su hogar, a veces tan necesarias. Permítame que efectue una simulación para un importe por ejemplo de ...¿12.000 euros?
- Mire, le vuelvo a repetir que no estoy inter...!ahhh! !se me está quemando la cocina!!

- Vaya, lo siento...fíjese en lo que le comentaba; con el seguro de hogar de Unicaja Banco, ahora mismo usted estaría contemplando tranquilamente como se quema su cocina con la seguridad de que la compañía se hará cargo de todo, y su cocina quedará como nueva.
- ¡Déjeme ya en paz, hombre! ¡que está todo ardiendo!
- Bueno, no se preocupe...comprendo que quizás no sea el momento...pero permítame recordarle que, ya que no tiene usted contratado el seguro, con nuestro crédito hogar podrá arreglar esos desperfectos en condiciones muy favorables de tipo de interés, comisiones, etc.
- ¡Ya está bien! ¡Váyase a la mierda!
- Bien...parece que está usted un poco ocupado; ¿puedo llamarle en otro momento, Don Manuel?
- ¡Que no, leches! ¡A tomar por culo!
- ¿Que tal esta tarde a las seis?
- ¡NOOOOOOOOO!
- Entendido, D. Manuel; en cualquier caso, permítame recordarle que soy José Paniaguado Espeso, Gestor de Cartera de Particulares de la Oficina, hijo de Isildur, sobrino de Theoden de Rohan y vigésimo quinto descendiente por línea directa del Cid Campeador, para cualquier cosa que necesite.
- Voy a matarle, sobrino de Theoden de Rohan.
- ¿Desea usted algo más, Don Manuel?
- Sí...quiero una tarjeta de esas, que voy a comprar a plazos la escopeta más gorda que haya... ¿dónde dice usted que está la oficina?
- En la Plaza de la Constitución s/n. Le atenderemos gustosamente en horario de oficina.
- Allá voy. Hasta ahora!!!!
- Hasta ahora, D. Manuel.

MORALEJA

José Paniaguado Espeso, Gestor de Cartera de Particulares de la Oficina de la oficina 6200 de Unicaja Banco S.A., hijo de Isildur, sobrino de Theoden de Rohan y vigésimo quinto descendiente por línea directa del Cid Campeador, se apuntó esa mañana un contacto positivo en la Agenda Comercial, tal como le dicen sus superiores que tiene que hacer...

