

CCOO Federación Servicios



El verano sorprende a Bankia

El verano nos ha sorprendido con una caída generalizada de las aplicaciones dependientes de los canales digitales, esa herramienta que, según Bankia, transformará el mercado laboral y las relaciones con nuestros clientes, pero que como todavía hoy podemos comprobar es un gigante con pies de barro.

Desde CCOO no queremos centrarnos en buscar culpables; debe ser Bankia la que depure las posibles responsabilidades. Lo importante tanto para la plantilla como para la clientela es encontrar una solución rápida y duradera.

Pero lo que sí que no podemos dejar pasar es que haya jefecill@s que aprovechen esta circunstancia para incrementar las presiones sobre una plantilla que ya tiene suficiente con tranquilizar y dar respuesta al público que demanda soluciones.

Las llamadas que no se puedan hacer por estar ocupad@s respondiendo las llamadas masivas de usuari@s, los “contacta ya” que queden pendientes, las ventas que no se cierren, no deberían ser objeto de recuperación.

No debe haber mensajes del tipo: “Lo que dejaste de hacer ayer, lo tienes que recuperar hoy” o “Te tienes que quedar esta tarde para hacer los contactos que no hiciste esta mañana”.

Bankia es un barco en el que tod@s tenemos que remar, más cuando el viento sopla en contra, pero debemos remar tod@s en la misma dirección.

2019 © CCOO SERVICIOS.