

BISOGNA AVER FEDE... PER SORRIDERE DAVVERO (RACCONTO 5).

A cosa serve raccontare una storia? Serve a capire.

A capire come stanno le cose. E a capire se devono per forza continuare ad essere così, o se invece possono cambiare. Serve anche a capire quali strade percorrere per cambiarle.

Ecco: queste sono le storie "dal fronte" delle filiali. Le storie di chi in filiale continua a lavorarci tutti i giorni, ma ha deciso ostinatamente di provare a cambiare le cose. Insieme a voi.



Stavolta ci vuole davvero fede. Per sorridere a più non posso, intendo.

Bisogna aver fede che quello che ci chiede il dott. Testa, il nuovo Direttore Regionale di Piemonte Liguria e Valle d'Aosta, valga anche - soprattutto, direi - per l'azienda. Bisogna aver fede che l'azienda si sia finalmente accorta che per competere con i giganti del digitale noi abbiamo una sola e vera risorsa in più: le persone.

E bisogna aver fede che quando ci raccomanda empatia e capacità di ascolto, parli soprattutto a se stessa, della sua nuova capacità di ascoltare il profondo malessere della sua rete. Solo che di fede ce vuole davvero tanta, visto che il messaggio principale è "dovete metterci qualcosa in più". Non esattamente molto incoraggiante.

Ma noi siamo donne e uomini di enorme fede e quindi proviamo a tradurre nella realtà questo messaggio.

Che qualcosa dovesse cambiare siamo tutti d'accordo. Che ci fosse bisogno di una razionalizzazione organizzativa era sotto gli occhi di chiunque entrasse in filiale e volesse

vedere. Che sia la volta buona?

La banca non è più la stessa di dieci anni fa e, a dire il vero, neanche la stessa dell'anno scorso. Non è fantastico, non ci si annoia mai!

Dobbiamo avere un po' di pazienza (NOI!) perché le trasformazioni richiedono del tempo, soprattutto se si tratta di persone, di relazioni, di professionalità, a patto che non se ne voglia fare a meno. Funziona così: dove il costo è troppo alto rispetto ai benefici economici, si taglia. Per andare dove è discutibile, ma non è questa la sede.

La velocità è caratteristica del secondo millennio, l'importante è non rimanere indietro, per questo l'organizzazione è alla base di tutto.

Quindi facciamo più largo il nostro sorriso, come ci invita a fare il nuovo Direttore Regionale nell'accogliere il modello che, dal 20 di gennaio, ha finalmente regalato alla rete quella coerenza tra mezzi e fine che ci mancava.

Abbiamo contattato tutti i clienti interessati dal cambio di gestore, filiera o filiale? Due settimane piene per completare le campagne prioritarie (create apposta per noi) sono un'eternità se pensiamo che da un giorno all'altro ci siamo scoperti assicuratori e siamo ancora vivi.

Portafogli con minor numero di nominativi e salottini dedicati, offerta fuori sede e colleghi motivati ma, soprattutto, sorridenti.

A quale parte della rete si sta rivolgendo dottor Testa?

Il dato sugli NPS non può che essere in discesa; ovviamente se impariamo a gestire le obiezioni di una clientela che non si capisce come possa ancora lamentarsi.

Forse solo per la chiusura della cassa? O per la coda agli sportelli superstiti che non dovrebbero neanche più esistere? Quella è un'altra banca! Davvero c'è ancora gente che non vuole il bancomat?

Impariamo ad educarla! Non possiamo pretendere che si esponano i cartelli con l'obbligo di avere una carta elettronica, siamo NOI a doverglielo dire e guai a chi si arrabbia. In ogni caso basta sorridere e magari chiedere la targa facendosi largo tra un insulto e l'altro.

Non possiamo più perdere tempo con ciò che non rende... o no? Eppure stiamo parlando anche di persone, di colleghi che, nonostante tutto, si sentono trattati come zavorre improduttive.

Persone che credono ancora di poter dare un contributo, che vivono la propria inadeguatezza alle nuove logiche, cercando di compensare con maggiore impegno e orari impossibili (e certo c'è sempre qualcuno pronto a confermarli quella inadeguatezza).

I giochi sono fatti, i ruoli assegnati, sappiamo cosa fare: per prima cosa sorridere.



la nostra inviata al fronte

Federica dopo una ormai lunga carriera aziendale ha scelto di impegnarsi in prima persona con la FISAC/CGIL.

Federica segue personalmente parecchie filiali di Torino e conosce molto bene il lavoro della rete in tutte le sue sfaccettature.

Vuoi condividere le tue esperienze, confrontarti sulle questioni professionali, chiedere un parere o dare un suggerimento? Contattala!

Federica Morino - 348 000 0321 - federica.morino@fisac.net



[qui il comunicato in pdf](#)