

BISOGNA AVER FEDE: RACCONTO 1

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.

I FANTASMI INBOUND

Torno da una riunione con l'ansia di mettermi al lavoro e magari mangiarmi un panino nel tragitto. Eccomi in filiale puntuale per l'appuntamento pomeridiano (è solo il quarto, dovrò recuperare). Intanto si forma una piccola coda al bancomat per i bonifici all'amministratore. Mi scuso per l'attesa, purtroppo i colleghi sono impegnati, ma presto verremo ad aiutarvi.

Si, un bancomat è fuori servizio, lo stanno caricando, rimane un solo collega che ha un cliente alla scrivania ed altri due in attesa. No, il direttore è chiuso nel suo ufficio per una lync. Se mi date un attimo sono da voi. Magari posso fissare un appuntamento, si servono tassativamente soltanto i clienti in agenda, così, se abbiamo le scrivanie impegnate, non possiamo "perdere tempo" con il flusso spontaneo. Giusto!

"La migliore pubblicità è quella che fanno i clienti soddisfatti"

Philip Kotler, considerato il padre del marketing moderno.

DARE IL MASSIMO □

Ma, a pensarci bene io l'appuntamento ce l'ho e il cliente è seduto alla mia scrivania. Solo

che mi bussava alla porta il Sig. Rossi che non riesce a fare un bonifico per ristrutturazione da internet per via dei massimali e deve proprio farlo oggi. Posso mandarlo in una filiale con le casse servite... no, non farebbe in tempo.

La signora Bianchi mi fa un cenno disperato: le abbiamo tolto la cassa e ora sta pensando di tornare alla Posta! No, ho impiegato un anno a farmi portare qui i suoi risparmi. Decido di fissare appuntamenti, ma che razza di agenda mi vi verrebbe fuori con incontri per sbloccare un my key, per un aiuto al bancomat, per una domiciliazione, per un bonifico al condominio? Addirittura un appuntamento per giacenza media e l'indicazione dell'iban sul modulo INPS per il bonus bebè...non è pensabile! So benissimo cosa mi sta chiedendo l'azienda! Devo imparare a gestire il flusso spontaneo! Che per altro non esiste!

Meno male che il modello prevede l'accoglienza. Già, e chi la fa oggi?

Sicuramente la mia azienda saprà riconoscere le situazioni nelle loro peculiarità, voglio dire, non ho un ufficio chiuso e prenotabile o una zona di co-working, sono davanti alle porte scorrevoli in una filiale di 4 metri quadrati. Sì, ne terrà conto nell'assegnazione del budget. Vorrà entrare nel merito delle singole individualità, le persone sono sempre al centro; in fondo i miei "supervisor" vedono al di sopra di uno schema suggerito da un paio di slides. Sapranno valutare il mio lavoro al di là di una teoria incondizionata. Quando studiavo Economia all'università mi dicevano che i modelli non erano altro che punti di partenza teorici per impostare correttivi a tendere, ovvero strumenti per poter analizzare la realtà con parametri riconosciuti ed individuarne gli scostamenti (ah, pardon! Si usa la parola "gap").

No, mi dicono che il modello non è interpretabile, va applicato e basta.

TROVARE LA SOLUZIONE □ □

Ma come faccio? Non chiedere... devi trovare LA SOLUZIONE. Ma proprio io la devo trovare? Vuoi mica essere un gufo malefico che polemizza e smorza gli entusiasmi di chi ce la fa?

Stasera non riuscirò a guardarmi allo specchio! E magari non chiuderò occhio, temo di sentire le voci e vedere fantasmi. Il flusso spontaneo che non esiste. Magari lo vedo solo io... Che vergogna, non sanno neanche che faccia ho, ma sanno sicuramente già cosa sto sbagliando.

Ecco una nuova e-mail: scopro con sorpresa che gli aggregati su cui focalizzarci sono:

collocamenti, valore insieme e tutela. Scopro ancora che dobbiamo essere “proattivi”, che dobbiamo “gestire bene il tempo” e “riempire le agende” di appuntamenti significativi, che il conto economico ha una valenza prioritaria e ciò che non ci porta beneficio praticamente non deve esistere.

Ecco, mi leggono anche nel pensiero!



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 puoi scaricare il “racconto” in pdf](#)



Intesa Sanpaolo News

Publicato il - 5 Marzo 2019
