

NUOVO MODELLO DI SERVIZIO: CRITICITA'

Siamo all'ennesima riorganizzazione del modello di servizio che vede la chiusura di oltre la metà delle Filiali del "territorio personal", giustificata dall'obiettivo di una specializzazione e conseguente risegmentazione della clientela.



Pur condividendo la logica di questo modello, resta il timore che i tempi ristretti utilizzati per la sua realizzazione possano comprometterne la stessa attuazione, con particolari ricadute sul territorio Retail.

Appena un anno fa ne assistevamo ad un'altra, che ha visto il ritorno nel retail di una parte di Aziende che erano nei Portafogli della Filiali Imprese, che ci venne illustrata come un passo importante connotato dalla presenza in una Filiale **di almeno due Gestori Aziende Retail**, figura che attende ancora di essere normata.

Con questa organizzazione targata 2020 assistiamo, da un lato ad un aumento di gestori Aziende Retail (figura come già detto ancora da normare dal 28/1/19) a seguito del dimensionamento della clientela da seguire e, nel contempo – senza un annuncio vero e proprio – ad un mutamento del modello originario, che ne prevedeva almeno 2 per Filiale, nascendo anche in piccole Filiali un portafoglio Aziende con un unico gestore (gestore Aziende retail), e senza potenziamento della rete.

Intanto, viene introdotta la figura del gestore che segue la clientela **Lower Affluent** con portafoglio statico di massimo 180 clienti, mentre i gestori Privati – che avranno un portafoglio dinamico – rischiano di essere in un numero così esiguo che in alcune filiali di piccole medie dimensioni è pari all'unità (1).

Senza dover ulteriormente sottolineare che i colleghi individuati per ricoprire il ruolo "Lower Affluent" nella maggior parte dei casi non hanno la formazione idonea

e rischiano – in un campo così delicato come sono gli investimenti – di cadere in qualche errore o di fornire una consulenza non “appropriata”.

A questo si aggiunge che in alcuni casi si rischia anche di non avere delle **postazioni idonee** per lo svolgimento dell’attività lavorativa, o addirittura di non averle affatto.

Una partenza raffazzonata per un modello ambizioso, che necessita di un numero maggiore di gestori nella filiale retail per poter rispondere alla clientela che si riverserà sulla Rete che, prima poteva contare su più di un gestore ed oggi rischia di andare in tilt se l’unico gestore di questa clientela massiva (non rientrante nella segmentazione dedicata) dovesse fruire di ferie, o assentarsi per qualunque altro motivo.

Un ultimo accenno alle **lettere inviate alla clientela**, che, oltre ad essere fraintese dalla stessa clientela (come se chi avesse seguito fino a ieri il cliente non fosse adeguatamente attento o preparato), riportano indicazione inesatte; infatti in alcune di esse è errato non solo il nome del gestore a cui era stato assegnato, ma anche il territorio commerciale di riferimento.

Certi che l’azienda condivide le nostre preoccupazioni, auspichiamo che ponga in essere tutte le iniziative atte a tranquillizzare i lavoratori.

Napoli, 20 Gennaio 2020

I COORDINATORI RRSSAA

AREA CAMPANIA E AREA NAPOLI E PROVINCIA