



Intesa Sanpaolo Area Lombardia Sud Est

## A ruota libera e a scatto fisso

A meno di un mese dal 19 gennaio, ragioniamo a ruota libera intorno alla realizzazione del Nuovo Modello di Servizio, propedeutico alla realizzazione del piano d'impresa 2014/2017.

Superiamo d'un passo tutta la polemica che riguarda i livelli di efficienza legata ai problemi nel rapporto con i clienti, non affrontabili nello spazio di un volantino sindacale. È comunque evidente che, per come è stata impostata la riorganizzazione, quei problemi erano prevedibili: su questo punto quindi lode a chi affronta quotidianamente questo aspetto e biasimo a chi non lo ha previsto, o forse ha cinicamente pensato che qualcun altro doveva "metterci una pezza", come al solito.

Un dubbio ci assale, centrale rispetto al modello fornito: Messina ha dichiarato alla platea dei nuovi Capi Area (ma che senso ha chiamarli ancora così?) che i tre territori Retail, Personal e Imprese non sono "silos" indipendenti l'uno dall'altro. Quali saranno, allora, i terreni e le regole che abatteranno le rigidità evidenti di questi tre contenitori? Basterà un generico intreccio con il sistema di incentivazione? E quando ogni Territorio, ogni Area, ogni Filiale e forse ogni collega verranno pesati pezzo per pezzo, appuntamento per appuntamento, polizza per polizza e sorriso per sorriso, che fine farà allora il tanto decantato "gioco di squadra"?

Premesso questo, proviamo a fornire alcuni elementi di approfondimento:

- **come esempio:** l'azienda ci dice che i cassieri spariranno e probabilmente sarà così in futuro (mah). Questo approccio però sta creando situazioni paradossali: con clienti in coda non si apre la seconda cassa e li si lascia imprecare con l'intento di forgiarli all'automazione: la tanto sbandierata flessibilità è mai possibile venga esercitata sempre a senso unico?
- **Proseguendo:** in una logica aziendale di concentrazione dell'attività sulla vendita di prodotti, crediamo che la Gestione del Personale debba essere in capo a strutture parallele rispetto alle aree. In altri termini, i Capi Area (il cui ruolo, è inutile negarlo, sarà sempre più strettamente commerciale) non si dovrebbero occupare di questioni strettamente "personali". Tali questioni dovrebbero essere affidate a specialisti sempre più competenti nello specifico, e magari anche autonomi rispetto alle prevedibili rigidità del modello Retail/Personal/Imprese (o anche solo flexi/non flexi).
- **Infine:** un suggerimento, per tutti i colleghi, che riguarda tempi e misure. Se nelle situazioni di caos i paradossi e le contraddizioni trovano il loro nido ideale, dobbiamo avere la lucidità per capire chi sono i mittenti ai quali respingere i recapiti impropri, la fretta e il desiderio di fare non portino a commettere errori, che poi non vengono mai imputati ad inadempienze organizzative ma solo alla responsabilità dei colleghi; nelle sette ore e trenta pagate che formano la nostra giornata di lavoro, ad oggi, con estrema probabilità non riusciremmo a eseguire tutti gli ordini che ci vengono impartiti ed a operare i tamponamenti di tutte le disfunzioni, peraltro a noi non imputabili! Strutturalmente, non ci stanno. Ai colleghi è richiesto ogni giorno di andare a "scatto fisso", cioè di scattare sempre e comunque, per tutta la loro vita lavorativa, su ogni cosa: è sostenibile tutto questo?

In tempi di Capi sempre più numerosi e di traguardi sempre più "sfidanti", quale Organizzatore raccoglierà la sfida di fornire ai colleghi le soluzioni pratiche a questi loro problemi?

Vorremmo suggerire a tutti i colleghi la regola d'oro: se qualcuno ti chiede l'impossibile, guardalo con indulgenza: non sa quello che dice; e se poi cerca un colpevole, beh, probabilmente deve cercare altrove.

Intesa Sanpaolo Area Lombardia Sud Est - 13 febbraio 2015