



CHIAMATE NON RISPOSTE: CON UNA CHIAMATA SEI VICINO AL CLIENTE

Con immensa amarezza, nei giorni scorsi, abbiamo appreso che è stata inviata una mail a tutti i direttori, ai loro sostituti e ai coordinatori, nella quale si davano indicazioni operative e commerciali sull'ennesima "**campagna**" denominata "chiamate non risposte".

Tale campagna altro non è che il maldestro tentativo di nascondere che il problema è la cattiva organizzazione del lavoro e la cronica carenza di organici. Se tutte le filiali si trovano nella stessa situazione (cioè con una elevata percentuale di chiamate inevase) è davvero difficile sostenere che il problema siano solo i colleghi e le colleghe che non rispondono alle numerose chiamate dei clienti. Noi pensiamo invece che uno dei problemi principali sia il fatto che la rete, è al collasso per mancanza di sostituzioni.

Quanto dobbiamo ancora aspettare le prime 51 assunzioni promesse dall'azienda per la rete?

Vista la carenza di organico nella nostra Area auspichiamo che i colleghi con Contratto misto in trasformazione nell'Area Torino e Provincia vi rimangano assegnati.

I colleghi già pressati da ritmi esasperati (vendite assillanti, Lynch continue, reportistica quotidiana, etc..) contemporaneamente **DEVONO**:

- ✓ Servire il cliente che ha fissato l'appuntamento;
- ✓ Rispondere al telefono fisso;
- ✓ Rispondere al telefono cellulare;
- ✓ Rispondere quanto prima alle mail dei clienti
- ✓ Rispondere ai clienti che scrivono tramite l'Internet Banking;

Quale dovrebbe essere la priorità nella gestione dei vari impegni?

I colleghi della rete sono da tempo sottoposti a ritmi esasperanti con carichi di lavoro inattuabili ed inaccessibili. Questo ulteriore tentativo dell'azienda di scaricare sui colleghi i propri problemi derivanti da una latitante organizzazione del lavoro altro non fa che peggiorare le condizioni lavorative già da tempo minate dall'azienda.

Una chiamata non risolve la mancanza di personale e la scarsa organizzazione del lavoro.

Torino, 19 ottobre 2021

FABI – FIRST/CISL – FISAC/CGIL – UILCA – UNISIN

Coordinatori RSA Torino e Provincia

Intesa Sanpaolo