

“...RICORDATI CHE DEVI MORIRE... ...o che potresti finire in coma...”

Supponiamo che una mattina, appena alzati, bevuto il caffè, ci convinciamo che sia più proficuo per noi e per le nostre vite seguire ciò che dice la nostra Direzione Mercati. Metti che abbia ragione, metti che la nostra “pigrizia commerciale” ci offuschi precocemente il cervello e occorra sul serio diradarla come la nebbia in Valpadana. Allora ci presentiamo al lavoro con tutt’altro spirito. Aaahhhh... ci sentiamo già meglio! Dobbiamo “respirare positivo”. Da oggi vogliamo essere “proattivi”. Vogliamo clienti su clienti per portarli a firmare prestiti, mutui, 6 polizze diverse. Ci dicono che dobbiamo sfruttare l’emotività del cliente. Cioè? Mettergli paura. E’ difficile? Ma figuriamoci! Basta puntare sulla sua emotività. E la formazione???? È difficile conoscere 6 polizze????! Ma no... è facilissimo. Se lo dice Lui...

Bene! Allora pronti, via . Ecco per il bancario (B) un *cliente* (C).

B: “Prego venga”.

C: “Ecco, siccome volevamo cambiar casa, ho bisogno di un mutuo”

B: “Bene, che lavoro fa?”

C: “Ho un ristorante...”

B: “E’ l’unico che cucina?”

C: “Sì, ma che c’entra?”

B: “C’entra, perché i nostri mutui hanno sempre una polizza collegata che le copre ogni tipo di rischio. Ad esempio... se lei muore... ed è l’unico che cucina e manda avanti il ristorante...”

C: “Beh... sì... non ci avevo pensato, ma...”.

In quell’istante il cliente sposta le mani dal bancone e inizia a toccarsi i “gioielli” di famiglia.

B: “Vede... per fortuna che è venuto da noi...”

C: “Sì, va bene, ma per il mutuo?”

B: “Sul mutuo non c’è problema... poi ne parliamo... ma mi dica... ha mai pensato al fatto di non poter pagare le rate di questo mutuo? Sa, può sempre capitare un incidente... ad esempio, facendo le corna eh, può finire in coma; per questo abbiamo un’altra polizza che le permette di far fronte a un rischio che ognuno di noi ha, quello di rimanere infermo...”

A quel punto le mani del cliente ravanano in modo sempre più inequivocabile.

Questa può sembrare una scherzosa scenetta, invece è il tipo di bancario-assicurativo che dovremmo diventare, almeno a voler seguire i desiderata di qualche alto dirigente!

Ma come è potuto succedere che questi modi di fare abbiano avuto la meglio anche in banca? Modi di fare più vicini alle televendite che ad un istituto di credito? Sappiamo che in questa banca, anche ai vertici, molti vivono male il diffondersi di questo approccio da piazzisti, è necessario allora che questo disagio venga fuori in modo esplicito.

E non siamo disposti a farci dorare la pillola con una spruzzatina di etica, oltretutto quanto mai piegata alle esigenze commerciali: fiutando la necessità dei colleghi di sentirsi a posto con la loro coscienza, c’è chi si addentra anche in **disquisizioni sull’etica, improvvisate quanto fuoriluogo**. Addirittura la vendita di una o più polizze (anche 6) sarebbe quasi un dovere morale, perché permetterebbe al cliente di coprire tutti i suoi rischi, in vita e in morte! Ovviamente trattasi di semplice tecnica comunicativa che cerca di sfruttare non solo l’emotività del cliente, ma anche quella del collega che propone i prodotti. **Speriamo solo che nessuno si beva una simile sciocchezza!**

E poi che dire del **silenzio assordante alle riunioni dei direttori**? Sarebbe preferibile, come dicevamo più sopra, che il disagio si manifestasse, ma possibile che la direzione scambi tale silenzio per assenso? Non si rende conto che esiste un malumore diffuso? Non si rende conto che l’unico a crederci veramente è il

Direttore Commerciale? Certo, non sarebbe male se altri dirigenti non si appiattissero sul “piazzismo” della Direzione Mercati.....

Ma allora cosa dovremmo fare? Dobbiamo seguire oppure no le prescrizioni di un certo esilarante (anche suo malgrado) guascone nerazzurro?

Mettiamola così. Ognuno scelga il grado di affezione o disaffezione a questo modello commerciale, tenendo presente, però, alcuni punti (lo chiamiamo **Decalogo anti-Gorgo?**):

1. **Nessun dirigente**, per capace o raccomandato che sia, si deve più permettere di apostrofare qualcuno dicendogli che *“Farebbe bene a cambiare lavoro”*, quando lo stesso gli segnala che ci sono ostacoli oggettivi a rispettare i budget (mancate sostituzioni, procedure inefficienti, formazione carente, budget troppo alti). Se succede segnalateci luogo, data, ora ed evento: può sempre servire in sede disciplinare.
2. Se non avete sufficiente **tempo/strumenti/formazione per rispettare gli obiettivi**, segnalatelo in forma scritta al vostro responsabile e poi **vivete tranquilli**. Non potete ammalarvi di stress, ansia e depressione! A cosa serve guadagnarsi il premio del sistema incentivante se poi lo dovete spendere in medicine e cure?
3. **Non mandate allo sbaraglio persone non formate** a sufficienza. La Direzione Mercati impone il *learning-by-doing* (imparare facendo), soprattutto ai giovani. E’ una tecnica, come tante altre, ma non è adatta a tutti e, legata ai budget, crea ansia e stress.
4. **Non portatevi EMS, Circolari e manuali a casa**. Non inquinare il vostro “rifugio” dal lavoro con le problematiche lavorative. La documentazione va letta al lavoro! Fa parte del lavoro!
5. **Non tenetevi il disagio** per voi. Esprimetelo nelle riunioni periodiche aziendali, coi colleghi fidati, coi questionari sindacali, nelle assemblee sindacali, coi vs. rappresentanti sindacali. Mantenete alto e costante il livello di indignazione anche se non trova un apparente sbocco immediato.
6. Cercate di **collegare** sempre il vs. impegno aggiuntivo sul lavoro al modo in cui vi viene riconosciuto e valutato.
7. **Non rubate** i clienti di altre filiali.
8. **Non commettete atti irregolari**. Se e quando vi viene chiesto di eseguire operazioni irregolari rifiutatevi fermamente, in quanto potreste essere i primi a pagarne le conseguenze (la vostra matricola viene sempre registrata). Se vi viene chiesto di eseguire operazioni molto discutibili fatevi mettere l'ordine per iscritto, anche via mail e segnalatecelo (manterremo ovviamente la riservatezza).
9. **Aiutate sempre i colleghi che ne sanno meno di voi**, anche se vi stanno antipatici, anche se questo vi impedisce di rispettare i budget. Lavorare in modo collaborativo è il miglior antidoto all'approccio individualistico. E' **condivisione anziché competizione**. E questo è il miglior modo per dimostrare all'azienda quanto sia **sbagliato, miope e controproducente lavorare per budget**.
10. **Non scaricate su altri colleghi le arrabbiate** dovute a malfunzionamenti e disorganizzazioni. Ricordate che tutto parte dall'alto. Prendetevela con chi ha responsabilità di decidere sugli organici e nicchia pur conoscendo (almeno speriamo) il vostro/nostro disagio.

Come sempre, pacatamente, serenamente, cordiali saluti.

Asti, 16 giugno 2008

FISAC CGIL C.R.ASTI