



METODI DI INDIRIZZO DELL'AZIONE COMMERCIALE: E' ORA DI CAMBIARE

Alla luce dell'aumento delle pressioni commerciali in atto su tutta la rete e delle pesanti ricadute sui colleghi in termini di stress e problemi di salute che ne derivano, riteniamo opportuno ricordare come tali comportamenti risultano nocivi non solo ai lavoratori ma anche all'azienda stessa.

Drastico peggioramento del clima di lavoro.

Nonostante le dichiarazioni ufficiali, le modalità effettive di indirizzo delle politiche commerciali connesse al nuovo modello di servizio, anziché supportare realmente i colleghi nell'azione commerciale, si stanno dimostrando sempre più **puri metodi di sollecitazione esasperante** per il raggiungimento dei risultati, con ripercussioni nocive sulla qualità di vita dei colleghi e sul clima lavorativo.

Sempre più differenza fra valori dichiarati e comportamenti agiti.

Si stanno diffondendo forme di coordinamento e di controllo dell'attività commerciale che non apportano valore aggiunto, ma che anzi spesso minano l'autostima, contribuendo a generare stress fino al burnout*, basate su una concezione manageriale disinteressata al benessere delle persone, che considera solo (i) numeri, in palese incongruenza con principi enunciati nei Codici Etico e di Comportamento.

Come in un imbuto.

Le continue mail, che si riversano in modo spesso sconnesso e disorientante a cascata sui colleghi, assommando **richieste inconciliabilmente prioritarie**, unite all'imposizione di redigere a ritmo pressoché incessante ed in modo manuale svariato tipo di reportistica (anche di tipo divinatorio, come i forecast, pure in assenza di corsi di formazione per acquisire competenze da oracolo ...), **denotano un chiaro indice di problemi gestionali ed organizzativi improrogabilmente da sanare, e rappresentano una fonte di consistente perdita di tempo**, a detrimento di una più efficace azione commerciale. Analogo approccio investe i sempre più corposi e stringenti adempimenti normativi, che da un giorno all'altro diventano oggetto di campagne condotte dai preposti al raggiungimento dei budget con la logica del mero obiettivo numerico da raggiungere, tale modalità è di per se inadatta a gestire la complessità dei temi relativi alla Compliance, che necessitano invece di tempi appropriati e condizioni che garantiscano una indispensabile diligenza e precisione operativa a tutela delle persone e dell'Azienda.

Le statistiche come martello pneumatico.

Divulgare classifiche comparative di dati e valori percentuali di carattere commerciale, rimarcando in modo assillante, spesso con toni autoritari da caserma e minacce, i discostamenti rispetto ad altre strutture ed agli obiettivi prefissati, costituisce un **metodo di indirizzo commerciale carente di autorevolezza, che si manifesta attraverso una comunicazione povera e ripetitiva**, incentrata sull'alimentazione della competizione interna e sulla messa in discussione del senso di adeguatezza come principali leve motivazionali, a svantaggio della qualità di vita delle persone e della coesione sociale. Un metodo che, anziché supportare le persone, trasmette costantemente ansia da risultato, provocando evidentemente l'aumento della

*Il burnout è generalmente definito come una sindrome di esaurimento emotivo che può manifestarsi in tutte quelle professioni con implicazioni relazionali molto accentuate. Il termine burnout in italiano si può tradurre come bruciato, fuso o esaurito.

possibilità di incorrere in errori ed in conseguenti sanzioni.

Un effettivo supporto ai colleghi, che contribuisca in maniera tangibile al raggiungimento degli obiettivi in un'ottica sostenibile, duratura nel tempo, ed alla crescita professionale, significa ben altro.

I colleghi, nonostante il quadro pluriennale di persistente crisi economica, hanno dimostrato nei fatti grande impegno, serietà e senso di attaccamento all'Azienda, contribuendo in modo determinante a realizzare performances di assoluto rilievo, più volte evidenziate. Risulta inspiegabile perciò il diffondersi di pratiche di coordinamento dell'azione commerciale che declinano in modo distorto i concetti di pianificazione e supporto deteriorando il capitale relazionale, distoniche rispetto ai valori ufficiali del Gruppo, e che inoltre, se non corrette portano inevitabilmente ad un aumento esponenziale dei fattori di rischio stress lavoro correlato. Va sottolineato, che per legge, nel contesto di lavoro i fattori di rischi stress lavoro correlato devono essere obbligatoriamente valutati e contrastati, in quanto fonte di ripercussioni negative sulla salute pubblica e sui costi economici e sociali, e che la mancata o la non corretta applicazione della normativa a tal riguardo implica anche risvolti di carattere penale. A tal proposito, le OO.SS. rimangono a disposizione per raccogliere specifiche segnalazioni di situazioni di malessere e per segnalarle agli RLS ed alle figure istituzionali deputate.

La relazione fra pratiche di indirizzo commerciale, clima lavorativo e sviluppo sostenibile è cruciale, come più volte sottolineato dalle scriventi OO.SS e recentemente rimarcato nel rinnovo del CCNL. **E' giunto il momento di ridare centralità alle persone**, attivando un confronto negoziale per trovare soluzioni che possano contemperare le esigenze di business con la qualità di vita delle persone e lo sviluppo organizzativo.

Parma, 4 maggio 2015

LE SEGRETERIE DEL GRUPPO CARIPARMA CREDIT AGRICOLE
Dircredito - Fabi - Fiba Cisl - Fisac Cgil - Sinfub - Ugl Credito - Uilca