UNITÀ SINDACALE - Sezione FALCRI
Gruppo Intesa Sanpaolo *Toscana e Umbria*
Sede di Firenze Via Piccagli n.7 - 50127 (Fi) - tel 055/212951
e-mail: Info@falcrifirenze.it - www.falcrifirenze.it

Accoglienza sinonimo di:
EFFICIENZA E MOTIVAZIONE

Stiamo osservando con curiosità ed interesse l'iniziativa intrapresa dall'Azienda riguardante L'"ATTIVITA' DI ACCOGLIENZA" trasmessa tramite comunicati, clip e video specifici proposti in più riprese.

Nulla da eccepire in merito all'iniziativa: ''A QUESTO MONDO C'E' SEMPRE QUALCOSA DA IMPARARE!'' anche se è bene sottolineare che le lavoratrici ed i lavoratori del gruppo Banca Intesa Sanpaolo hanno dimostrato, nel corso del tempo, di essere eccellenti professionisti nella RELAZIONE CON IL CLIENTE INCLUSA L'ACCOGLIENZA e quindi, a nostro avviso, **RIMANE BEN POCO DA MIGLIORARE (!!)**

Però proprio in merito all'ACCOGLIENZA e quindi alla relazione con il cliente, qualcosa avremmo da dire.

Riteniamo che l'ACCOGLIENZA oltre ad una mera formulazione di teorie, tecniche e tecnicismi, tenga conto di comportamenti che derivano anche da aspetti caratteriali e di comunicativa che contraddistinguono ciascuna persona e sia comunque fondamentale, prima di qualsiasi tecnicismo, **lo stato d'animo delle lavoratrici e dei lavoratori che approcciano il cliente**. **L'INDAGINE FRA I LAVORATORI SUL CLIMA AZIENDALE, CON RISULTATI AMPIAMENTE NEGATIVI, ha però con chiarezza evidenziato un'immagine ben precisa del DISAGIO che è presente fra i colleghi**.
Non ci sono dubbi: se una persona è serena e motivata (e stiamo parlando esclusivamente dell'ambito lavorativo), è meglio predisposta alla relazione con il cliente fin dall'ACCOGLIENZA, altrimenti è sicuro che l'approccio non sarà dei più felici!

Sarebbero pertanto propedeutici e da UNISN ritenuti indispensabili:

- ✓ una organizzazione del lavoro e procedure snelle ed efficienti;
- ✓ regolamenti e disposizioni chiare, sintetiche ed con il tempo necessario per l'apprendimento;
- ✓ le necessarie informazioni e soprattutto una vera (!!) FORMAZIONE finalizzata alle esigenze professionali dei colleghi;
- ✓ ritmi di lavoro idonei e non appesantiti da croniche carenze di organici, peraltro il tutto aggravato da costanti e ossessive pressioni commerciali;
- ✓ giuste prospettive di crescita professionale e di carriera;
- ✓ **così come RICONOSCIMENTI ECONOMICI ADEGUATI con criteri certi per il SISTEMA INCENTIVANTE ed un GIUSTO PREMIO AZIENDALE, come si chiami non è importante (vap o altro) !!!!**

Attività ed accorgimenti cha l'azienda dovrebbe mettere in campo perché i più idonei a rendere SERENI e MOTIVATI lavoratrici e lavoratori, prima di ogni teoria e tecnicismo.
SOLO COSI' SARA' POSSIBILE PUNTARE ALL'ECCELLENZA.

Firenze, 5 maggio 2014 *La Segreteria*