

CALIDAD



¿MOTIVACIÓN mediante PENALIZACIÓN?

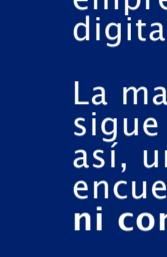
OBJETIVO Estratégico

El sistema diseñado por BBVA para llevar a cabo su objetivo estratégico de RCP, está basado en la penalización y consecuente desmotivación de la plantilla:



01

PENALIZACIÓN Empleado/a



Se penaliza al empleado/a por algo que no depende de él.

Gran parte del malestar de los clientes viene provocado por decisiones comerciales, estratégicas o administrativas de la propia empresa como cambios de políticas, procesos lentos, problemas digitales, falta de medios, digitalización forzada, etc.

La mayoría de las veces, el trabajador/a hace bien su trabajo, consigue los desorbitantes objetivos que la empresa le marca y aún así, una vez finalizado el partido, ve recortado su bonus por encuestas negativas que **no tienen nada que ver ni con el trato ni con la gestión** del empleado/a.

No es justo que las decisiones del área de Negocio **se paguen con el salario de la plantilla**.

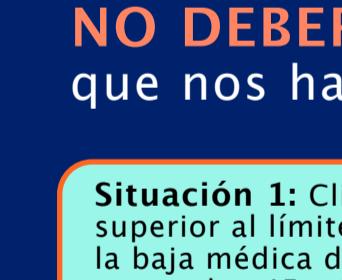
02

MODELO Desmotivador



El modelo se basa en un sistema que desmotiva y genera frustración.

Penalizar económicamente al empleado por factores ajenos a su trabajo genera desánimo, sensación de injusticia y desgaste. En lugar de reconocer el esfuerzo diario, este modelo diseñado por BBVA **castiga a quien da la cara ante el cliente** sin tener capacidad real de solución.



UGT Reclama

Desde UGT exigimos un modelo de valoración de la calidad justo y coherente.

El bonus debe depender solo de aquello que el empleado/a puede controlar directamente. Reclamamos un sistema más justo, transparente y realista, que no utilice las encuestas como una herramienta de recorte salarial encubierto.

Promover la calidad debería pasar por incentivar en positivo y no en penalizar tu retribución.

NO DEBERÍAN PENALIZAR Casos reales que nos habéis trasladado como:

Situación 1: Cliente que acude a la oficina para retirada efectivo superior al límite permitido por autoservicio. Como no se ha cubierto la baja médica del compañero/a de caja, la espera para ser atendido supera los 45 minutos.

Valoración encuesta calidad: 0

Situación 2: Cliente que solicita mejora de las condiciones de su hipoteca vigente. Ha tenido que esperar 12 días hábiles para tener una respuesta negativa. La explicación del gestor/a sobre el dictamen del departamento de precios no le satisface.

Valoración encuesta calidad: 1

Situación 3: Cliente del colectivo de Patrimonios que recibe encuesta de calidad donde le preguntan si conoce y se ha puesto en contacto con él recientemente su gestor José. El cliente responde que no conoce a ese tal gestor. Él siempre trata con PEPE.

Valoración encuesta calidad: 2

Situación 4: Cliente Contigo que acude a la oficina para gestión presencial de desbloqueo usuario. Es redireccionado a atención telefónica, donde no le pueden atender por tener el usuario bloqueado. El gestor de Zona Contigo contacta con la oficina para solucionarlo.

Valoración encuesta calidad: 3

Situación 5: Cliente que solicita tarjeta de crédito. Entrega la documentación requerida por el gestor y la operación es elevada a riesgos para sanción. A los 3 días se le indica al cliente el dictamen negativo. Cliente agradecido por el trato del gestor/a pero...

Valoración encuesta calidad: 1

...