

QUALITAT



¿MOTIVACIÓ mitjançant PENALITZACIÓ?

OBJECTIU Estratègic

El sistema dissenyat per BBVA per assolir l'objectiu estratègic de RCP es fonamenta en la penalització i en la consegüent desmotivació de la plantilla:



PENALITZACIÓ Empleat/ada

Es penalitza l'empleat/ada per fets que no depenen de la seva gestió ni del seu tracte professional.

Una part molt important del malestar de la clientela és conseqüència directa de decisions comercials, estratègiques o administratives de l'empresa: canvis de polítiques, processos excessivament lents, incidències digitals, manca de recursos, digitalització imposada, entre d'altres.

Malgrat que la majoria de treballadors/es compleixen correctament amb les seves funcions i assoleixen uns objectius cada vegada més exigents, veuen com, un cop finalitzat el període de valoració, el seu bonus es redueix per enquestes negatives que **no guarden relació ni amb el tracte ni amb la seva gestió professional.**

No és acceptable que les decisions de l'àrea de Negoci es traslladin al salari de la plantilla.

01

UN MODEL Desmotivador

Ens trobem davant d'un model que genera frustració, desànim i una clara sensació d'injustícia.

La penalització econòmica per factors aliens a la feina real de l'empleat/ada provoca desgast i desmotivació. Lluny de reconèixer l'esforç diari, aquest sistema **castiga qui dona la cara davant la clientela** sense disposar de capacitat real per resoldre situacions derivades de decisions corporatives.



UGT Reclama

Des d'UGT exigim un model de valoració de la qualitat just, coherent i transparent.

El bonus ha de dependre exclusivament d'aquells aspectes que l'empleat/ada pot controlar directament. Reclamem un sistema realista que no utilitzi les enquestes de satisfacció com una eina encoberta de retallada salarial.

La millora de la qualitat ha de passar per la **incentivació positiva**, mai per la injusta penalització de la retribució.



NO HAURIEN DE PENALITZAR Casos reals que ens heu fet arribar com:

Situació 1: Client/a que acudeix a l'oficina per retirar en efectiu una quantitat que excedeix el límit d'autoservei. La baixa mèdica del company/a de caixa, com sempre no ha estat coberta i l'espera del client/a a la cua supera els 45 minuts.

Valoració enquesta de qualitat: 0

Situació 2: Client/a que sol·licita una millora de les condicions de la seva hipoteca. Rep una resposta negativa després de 12 dies hàbils d'espera. L'explicació del gestor/a sobre el dictamen del departament de preus no el satisfà.

Valoració enquesta de qualitat: 1

Situació 3: Client/a del segment Patrimonis que rep una enquesta preguntant si coneix i ha estat contactat recentment pel seu gestor Jorge. El client indica que no sap qui és aquest Jorge, ja que sempre ha estat atès pel Jordi.

Valoració enquesta de qualitat: 2

Situació 4: Client/a "Contigo" que es desplaça a l'oficina per al desbloqueig del seu usuari. És derivat a l'atenció telefònica, on no poden atendre'l precisament per tenir l'usuari bloquejat. Finalment, el gestor de Zona Contigo truca a l'oficina per resoldre la incidència.

Valoració enquesta de qualitat: 3

Situació 5: Client/a que sol·licita una targeta de crèdit. Presenta tota la documentació requerida i l'operació es tramita a Riscos, que emet un dictamen negatiu al cap de 3 dies. El client valora positivament el tracte del gestor/a però...

Valoració enquesta de qualitat: 1

...