

# Zona Contigo



**Lo que te venden...**



**Lo que recibes...**

## Lo que nos contaron:

Nos contaron que Zona Contigo sería una primera línea de atención al cliente, donde este recibiría ayuda para transacciones sencillas y trámites del día a día.

## Lo que nos encontramos:

Imaginemos una oficina de BBVA donde al personal de gestión, se le exige que sienta en su mesa a 35 clientes cada día para tener con ellos una conversación orientada a la venta. Teniendo en cuenta que el horario de apertura al público es de 6 horas, esto implicaría que cada hora tendrán que haberse sentado en tu mesa 6 clientes a los que pueden dedicarles un máximo de 10 minutos para poder llegar a los 35 al final del día. De las pausas de descanso ya no hablamos....

Esto, que puede parecer una locura o algo totalmente imaginario, es lo que se les está exigiendo a los compañeros/as de la Zona Contigo. Han de realizar cada día el número de llamadas que sean necesarias para que, al llegar el final de su jornada, hayan tenido 35 contactos reales con clientes y al menos 3,5 horas de conversación. Esto, por supuesto, con independencia del número de horas que compongan su jornada, es decir, la exigencia es la misma para el día que trabajas 8 horas, para el que trabajas 7, para las personas que tienen reducción de jornada... **Este “café con leche “para todos, supone que estamos exigiendo lo mismo al que trabaja 6 horas y al que trabaja 8...Mucha lógica en esto no hay.**

Hablemos de los tiempos: supongamos una jornada de día completo sin reducción de jornada, lo que son 8 horas efectivas de trabajo. Esto supone que dispongo de 13 minutos como máximo para hablar con cada uno de mis 35 clientes exigidos y, por supuesto, obtener una venta de ellos. **Porque, no nos olvidemos, lo que surgió como una primera línea de atención al cliente, se ha convertido en una primera línea de venta.** Una cliente de la edad que sea que no está muy habituado a la banca electrónica y, que exclusivamente llame porque se le ha bloqueado la clave de operaciones es una llamada que va a requerir un tiempo del que no disponen y que en el fondo parece ser que hay alguien en BBVA a quien no le interesa. ¿Dónde ha quedado la atención y la calidad al cliente? **Es imposible prestar un servicio de calidad en estas condiciones.**

Eso sí, desde todos los ámbitos del banco se promociona y pone en valor el servicio de la Zona Contigo, **definiéndolo como la “apuesta de futuro de BBVA”.** Esa apuesta a la que la empresa se empeña en dejar fuera cuando implanta cualquiera medida de mejora de horarios para la plantilla.

Debemos recordar que el acuerdo del CSE se firmó en el marco de un expediente de regulación de empleo con el fin de evitar salidas forzosas. **UGT llevamos, desde que finalizó el ERE, reclamando una apertura de negociación de la mesa del acuerdo del CSE para poder mejorar y adaptar los horarios del servicio a la vida de los clientes...y a la de los empleados. Todo el mundo en BBVA merece tener un horario de verano que vaya más allá del mes de Agosto,** se puede revisar el número de tardes a realizar garantizando un mínimo de personas por servicio, hay que revisar el horario de atención al público o revisar el número de reuniones previas que uno ha de hacer para empezar el día. Si mi jornada empieza a las 9:00 y tengo que atender a los clientes desde las 9:00 es bastante obvio que las reuniones matinales no entran en la ecuación...

**Sentémonos a hablar de Zona Contigo ya!!!!**

**UGT**  **Mirando Por tí**