

"Zona Contigo"



El que et venen...



El que reps...

EL que ens van vendre:

Ens van explicar que "Zona Contigo" seria una primera línia d'atenció al client, on aquest rebria ajuda per a transaccions senzilles i tràmits del dia a dia

El que ens hem trobat:

Imaginem una oficina de BBVA on al personal de gestió, se li exigeix que assegui a la seva taula a 35 clients cada dia per a tenir amb ells una conversa orientada a la venda. Tenint en compte que l'horari d'obertura al públic és de 6 hores, això implicaria que cada hora hauran d'haver-se assegut a la seva taula 6 clients als quals poden dedicar-los un màxim de 10 minuts per a poder arribar als 35 al final del dia. De les pauses de descans ja no parlem...

Això, que pot semblar una bogeria o una cosa totalment imaginària, és el que se'ls està exigint als companys/es de la "Zona Contigo". Han de realitzar cada dia el nombre de trucades que siguin necessàries perquè, en arribar el final de la seva jornada, hagin tingut 35 contactes reals amb clients i almenys 4,0 hores de conversa. Això, per descomptat, amb independència del nombre d'hores que componguin la seva jornada, és a dir, l'exigència és la mateixa per al dia que treballes 8 hores, per al que en treballes 7, per a les persones que tenen reducció de jornada... **Aquest "cafè" per a tots, suposa que estem exigint el mateix a qui treballa 6 hores i a qui en treballa 8... Molta lògica en això no hi ha.**

Parlem dels temps: suposem una jornada de dia complet sense reducció de jornada, la qual cosa són 8 hores efectives de treball. Això suposa que disposes de 13 minuts com a màxim per a parlar amb cadascun dels meus 35 clients exigits i, per descomptat, obtenir una venda d'ells. Perquè, no ens oblidem, la qual cosa va sorgir com una primera línia d'atenció al client, s'ha convertit en una primera línia de venda. Un client de l'edat que sigui que no està molt habituat a la banca electrònica i, que exclusivament truqui perquè se li ha bloquejat la clau d'operacions és una trucada que requerirà un temps del qual no disposen i que en el fons sembla que hi ha algú en BBVA a qui no li interessa. On ha quedat l'atenció i la qualitat al client? **És impossible prestar un servei de qualitat en aquestes condicions.**

Això sí, des de tots els àmbits del banc es promociona i es fa valdre el servei de la "Zona Contigo", definint-lo com l'aposta de "futur de BBVA". Aquesta aposta a la qual l'empresa s'obstina a deixar fora quan implanta qualsevol mesura de millora d'horaris per la plantilla que l'integra.

Hem de recordar que l'acord del "CSE" es va signar en el marc d'un expedient de regulació d'ocupació amb la finalitat d'evitar sortides forçoses. **UGT** portem, des que va finalitzar l'ERO, **reclamant una obertura de negociació de la taula de l'acord del CSE per a poder millorar i adaptar els horaris del servei a la vida dels clients... i a la dels empleats. Tothom en BBVA mereix tenir un horari d'estiu que vagi més enllà del mes d'agost, es pot revisar el nombre de tardes a realitzar garantint un mínim de persones per servei, cal revisar l'horari d'atenció al públic o revisar el nombre de reunions prèvies que un ha de fer per a començar el dia.** Si la meua jornada comença a les 9.00 i haig de connectar tots els dispositius per poder atendre els clients a partir de les 9.00 és bastant obvi que és impossible si compleixo el meu horari...

Asseguem-nos a parlar de la "Zona contigo", ara !!!

UGT  **Mirant Per tu**