

# VALORS VS REALITAT

Volem denunciar la manera en què s'estan tractant certs aspectes fonamentals del nostre treball diari, i com aquests topen directament amb els valors que a BBVA defensem:

“SOM UN EQUIP”

“EL CLIENT ÉS EL PRIMER”

“PENSEM EN GRAN”

Encara que aquests principis es promouen amb força, el que vivim diàriament a les nostres oficines i equips dista molt d'aquesta visió.

Se'ns parla d'un "model de treball" que, en teoria, hauria de facilitar-nos aconseguir els objectius de manera col·laborativa i orientada al client, però en la pràctica s'ha convertit en un sistema rígid i poc flexible, centrat únicament en resultats immediats.



## SOM UN EQUIP

1

**Exigències desmesurades disfressades de treball en equip.**

Ens trobem davant una realitat en la qual **es recargolen els mètodes de treball** amb l'únic objectiu d'exigir xifres i números que no sempre reflecteixen el veritable esforç dels empleats. Se'ns demana complir amb un número mínim de trucades a clients (les quals han estat recentment incrementades), sense importar la qualitat d'aquestes interaccions o la resta de responsabilitats diàries que també requereixen la nostra atenció.

**Aquesta exigència acaba generant una pressió constant, que no sols afecta la qualitat del nostre treball, sinó també la nostra salut i benestar.**



## EL CLIENT ÉS EL PRIMER

2

**El client NO sempre és el primer.**

Hem de demanar als clients que ens valorin amb un 10 en les enquestes, quan tots som conscients que **el banc no està oferint el servei de qualitat que els clients realment mereixen.**

Cada vegada més, **els clients han de fer llargues cues** i assumir tasques administratives que abans eren la nostra responsabilitat.

**Això no sols perjudica la imatge del banc, sinó que també fa que els empleats ens sentim incapaços d'oferir el servei que ens agradaria a més de veure penalitzats els nostres variables.**



## PENSEM EN GRAN

3

**Pensem en gran o en el curt termini?**

Se'ns demana que pensem en gran, però les decisions que es prenen diàriament indiquen el contrari, deixant a un costat la visió a llarg termini i el benestar tant dels equips com dels clients.

**És el moment de ser coherents amb el que es predica. No podem continuar treballant sota la pressió de xifres que no reflecteixen la nostra dedicació ni la realitat del dia a dia. És crucial que els responsables dels equips compreguin la importància d'equilibrar les exigències amb la realitat del treball, per a construir junts un entorn laboral on els valors de BBVA es visquin realment.**