

RCP AL BBVA, MISSIÓ IMPOSSIBLE?



L'actual pla estratègic de BBVA té com una de les seves prioritats el **RCP (Radical Client Perspective)**.

La teoria diu que posem el focus en el client, l'escoltem i l'acompanyem en la seva voluntat d'arribar més lluny. Però... **com està baixant això realment a la plantilla al dia a dia de BBVA?**

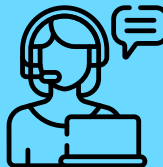
A OFICINES

Montserrat també fa 6 anys que és a una oficina. **Abans eren 7 persones i ara en són 3.** Avui ja no hi ha llocs de caixa; han instal·lat 4 caixers automàtics dels quals s'encarreguen ells tres. A més, els períodes de vacances i altres absències que **mai es cobreixen es converteixen en un infern.** Els clients que acudeixen diàriament a l'oficina són els mateixos, només que ara alguns han estat migrats a un **"departament d'atenció remota"**, segons se'ls ha informat. Montserrat i els seus companys s'aixequen **una mitjana de 15 vegades al matí per ajudar els clients al caixer.** Tots ells han de complir el model, aquell que no inclou temps per carregar caixers, acompanyar els clients, respondre el telèfon, solucionar incidències, testamentàries, etc. **On queda la perspectiva radical del client? La plantilla de les oficines no la veu, i UGT tampoc.**



A ZONA CONTIGO

Jordi porta 5 anys al que ara es diu Zona Global "Contigo". **A la reunió matinal els han traslladat els irrenunciables: com a mínim 40 contactes amb clients al dia.** Tan bon punt escolta això, el seu cervell es desconnecta de la xerrada i comença a calcular: en els dies de 8 hores de jornada he de fer 5 contactes per hora, cosa que li deixa 12 minuts per a cada client; en els dies de 7 hores ja són gairebé 6 contactes per hora i un temps de 10 minuts per a cadascun; i els divendres, 7 contactes amb un temps de menys de 9 minuts per client. **Això és així disposant de TOT el temps de la meua jornada, sense comptar les pauses reglamentàries ni fisiològiques,** perquè sinó els temps serien encara inferiors. **On és el temps per gravar operacions? On és el temps necessari per resoldre les incidències que sorgeixen? On és el temps per a la formació obligatòria?** Sembla fàcil entendre per què no hi ha gent fent cua per unir-se al departament. **On queda la perspectiva radical del client** quan el model destina 12 minuts per atendre'l? **La plantilla de Zona "Contigo" no ho veu, i UGT tampoc.**



En ambdues realitats, la qualitat només és present a BBVA per penalitzar els treballadors/es; no veiem en cap desenvolupament del pla estratègic com es materialitzarà aquest RCP del qual tant se'ns parla. **L'únic que arriba a baix són números, números i més números (cites, assegurances, visites a pimes, contactes, simulacions... etc.).**

A **UGT** ens preguntem si: **hi ha algú que s'esforça a dinamitar el pla estratègic amb un model inaplicable?** Perquè el model aplicat té una única visió, que és una **Perspectiva Radical cap al Rànquing.**

