

Forlì, 26 febbraio 2021

Si vis pacem, para bellum.

Se qualcuno, appena 10 anni fa, ci avesse chiesto: "Che lavoro fai, in banca?", avremmo saputo immediatamente cosa rispondere: mutui, titoli, direttore, cassa, imprese, ecc...

Ora, troppo spesso, non sappiamo cosa rispondere: ufficialmente dovremmo dire "Il gestore", ma in molti casi verrebbe la tentazione di rispondere "Il tuttologo". Ogni esigenza del cliente viene presa in carico dal gestore che, a tutto tondo, deve saper rispondere ad ogni quesito e risolvere ogni problema.



Sia chiaro; il ruolo di gestore, sulla carta, sarebbe sicuramente stimolante e professionalmente molto interessante. Peccato che la banca, in questi anni, ci abbia chiesto di cambiare ed essere pronti su tutti i fronti, ma lei per prima non sia riuscita a gestire questo cambiamento: ha lasciato soli in trincea i colleghi delle filiali, senza munizioni e rifornimenti, ma con tanti proclami ardimentosi e squilli di tromba.

Ci troviamo così sempre più soli - e in pochi - a dover rispondere ai superiori, tranquillizzare i clienti, e soprattutto proporre nuovi prodotti senza aver avuto gli strumenti ed il tempo per conoscerli a sufficienza. Questo perché la formazione non è adeguata e le strutture specializzate di supporto inesistenti.

Uno strumento invece di cui facciamo largo uso è Skype, per tenere frequentissime riunioni. Ma siamo sicuri che questa attività sia d'aiuto ai colleghi? *Repetita iuvant*, ma mettere virgole, punti e parentesi sempre sul focus commerciale, rende queste riunioni vuote di contenuti formativi. Per non parlare di quando si rivelano soltanto l'ennesimo pretesto dei direttori di area per fare pressioni commerciali sui gestori, risultando del tutto improduttive e fuori luogo.

Il cliente ha il nostro nome, il nostro riferimento, si fida di noi e pretende da noi un servizio che, in queste condizioni, siamo in grosse difficoltà a mantenere su standard di professionalità adeguati. D'altronde non siamo venditori di prodotti fungibili (o di saponette, come si diceva in questi casi).

L'azienda ci paga lo stipendio e ha il diritto di organizzare il nostro lavoro come ritiene più opportuno. Ma se ci chiede di essere preparati su tutti i prodotti, in qualunque momento e con risultati attesi elevati, ha anche il dovere di darci con tempestività gli strumenti formativi e il sostegno operativo per poterlo fare.

Altrimenti resta solo la nostra fatica quotidiana di "Tuttologi", condita da imbarazzi davanti ai clienti e rabbia tutte le volte in cui lo stato maggiore dimostra di non avere un'idea, neppure vaga, della situazione che viviamo nella trincea della rete e, *dulcis in fundo*, la frustrazione scatenata dalla sensazione di non essere mai all'altezza. Perché tutto, bene e subito, non si può fare!

La situazione emergenziale dell'ultimo anno ha visto l'adozione di una pletera di interventi sull'economia (finanziamenti, moratorie, bonus fiscali, ecc.), che richiedevano la partecipazione attiva delle banche. La gestione quotidiana delle richieste dei clienti ha evidenziato, al di là della "Propaganda di guerra", che se non verranno messi in campo più rispetto, più tutele e più supporti alla rete, quest'ultima non sarà più in grado di tenere la linea del fronte, che rischia di crollare come un castello di carta.



Invece è recente la notizia che, pur essendo ancora sotto il pesante bombardamento della pandemia, (il che dovrebbe comportare innanzitutto la necessità di adottare tutte le cautele possibili - a proposito, dove sono i plexiglass?-), viene richiesto ai gestori di incontrare tutti i clienti entro il 31 marzo, come se nulla stesse succedendo.

E' il caso che ciascuno di noi prenda atto, in fretta, della situazione, perché una cosa è certa: lanciarsi col pugnale fra i denti contro i carri armati fa meritare medaglie (quasi sempre alla memoria), ma non ha mai fatto vincere una battaglia.

Coordinamento Territoriale Romagna

