



TORINO E PROVINCIA INTESA SANPAOLO

## **CASSIERI: (NON) SIAMO I NUOVI DINOSAURI**

L'ultima frontiera del "metodo" e del "commerciale a tutti i costi" passa attraverso il tentativo di estinzione dei cassieri e l'eliminazione delle casse servite. Sempre più direttori di Area, senza alcuna possibilità di replica da parte dei direttori di Filiale e senza alcuna considerazione della realtà, promanano il "Verbo": "Una sola cassa aperta (o proprio al massimo due, nelle filiali più grandi) e una cassa in più il primo del mese".

Al posto delle casse, Tarm, CSA, ATM. E vai di one shot come se piovesse, con i "cassieri-senza cassa" che operano alle CSA al posto del cliente. E vai con le code sempre più lunghe, vai con le urla, gli insulti e le minacce da parte dei clienti sempre più inviperiti, vai con lo stress e il senso di solitudine del cassiere, il cui direttore è spesso altrove, costretto a tenere riunioni, aggiornare lavagne, stare in videolinch.

Il cassiere... ormai considerato dall'azienda un'inutile zavorra, e che da una parte rischia il linciaggio se per caso deve andare in bagno o a prendere un caffè, o non funziona la nuova procedura e si blocca tutto (e sì, cari direttori di Area, capita anche questo, pensate un po') e dall'altra parte, si sente dire che non è commerciale e non raccoglie numeri di targa, non aggiorna numeri di cellulare su ABC, non prende appuntamenti al cliente con il gestore PAR... insomma, si "limita", oltre che a caricare il bancomat e gestire le valute estere e la cassa cambiali e magari anche a fare la contabilità della filiale, a servire i clienti in coda...

Già, i clienti. Questi esseri strani e anomali che pretendono di poter compiere delle operazioni sul proprio conto corrente o in contanti facendosi servire da una PERSONA. E pretenderebbero di non aspettare mediamente 45 / 60 minuti prima di essere serviti (sempre che il sistema operativo funzioni). E che, purtroppo, sempre più sovente perdono le staffe e cominciano a urlare, insultare, inveire, minacciare. Gli insulti e le aggressioni verbali (e non solo verbali, anche fisiche!) stanno aumentando giorno dopo giorno, ma purtroppo a riceverli non sono i direttori di Area, ma i colleghi della filiale, dal cassiere al gestore, passando per il coordinatore e il direttore.

Non parliamo poi dell'orario di apertura REALE delle casse, aperte ben oltre l'orario previsto per smaltire la coda, in barba a tutte le regole della sicurezza nel maneggio valori, e al diritto alla pausa pranzo dei cassieri. Oppure delle filiali HUB, in cui si riversano i clienti delle altre filiali, poiché solo nelle HUB si possono svolgere determinate operazioni; o ancora dei clienti delle filiali chiuse recentemente, che vanno ad aumentare la massa dei clienti da servire in cassa: sempre solo una cassa, ovviamente!

Ricordiamo che esiste il "rischio aggressione": il collega oggetto di un'aggressione anche "solo" verbale, può richiedere un percorso psicologico e di sostegno come nel caso della rapina. Magra consolazione: non sarebbe meglio sapere che si può lavorare senza timore, in condizioni ambientali serene? Pensano forse i nostri geni del "metodo" che un cliente inferocito prenda serenamente un appuntamento con il proprio gestore e acquisti con fiducia i prodotti che vogliamo vendergli? Veramente si pensa che in un clima di caos il lavoratore possa dare il meglio di sé?

Esistono, è vero, anche direttori di Area che ragionano. Che sanno che il cambiamento deve avvenire con criterio, che sono in grado di modulare il "Verbo" sulla realtà e con gradualità. Così come esistono sempre più direttori di Filiale che tentano di opporsi ai diktat senza senso che piovono dall'alto, che fanno aprire una cassa in più quando serve, che fanno da filtro alle incredibili pressioni che loro per primi ricevono, che cercano di tenere unita una squadra sempre più scoraggiata e allo sbando.

Che onorano con merito la casacca che indossano... perché può esistere un nuovo modello di Banca, DOVE LE PERSONE VENGONO PRIMA DELL'OBIETTIVO COMMERCIALE, L'ENNESIMO!

Noi siamo a fianco di tutti i colleghi, anche di questi direttori, perché solo tutti insieme riusciremo ad estinguere i veri dinosauri di questa azienda.

Torino, 7/12/2016

**FABI - FIRST/CISL - FISAC/CGIL - SINFUB - UILCA - UNISIN  
TORINO E PROVINCIA INTESA SANPAOLO**