



LETTERA DI UN BANCARIO

Ogni mattina mi sveglio con un peso sullo stomaco e la sensazione di non riuscire a respirare bene, Covid-19? No! **Ansia da lavoro**. Accendo il computer e scopro di avere 20-30 mail da leggere e mi chiedo come sia possibile, quando ho spento ieri sera alle 18.00 non c'erano, ma i clienti riescono a scrivere anche alle 3 di mattino.

I contenuti sono i più svariati, clienti che hanno problemi, **strutture interne che ti intimano di contattare clienti**, perché, qualsiasi cosa succeda la filiale deve porre rimedio, **campagne da lavorare**, corsi da fare e chi ne ha più ne metta, per non dimenticare **gli NPS**.

Apro ABC e anche lì trovo altre 15 mail a cui devo rispondere perché fanno media, quindi se anche il cliente mi ha scritto per ringraziare di avere ottenuto una risposta, io devo avere l'ultima parola e ringraziarlo di nuovo in una sorta di catena di sant'Antonio infinita, e non entriamo nel merito delle richieste che riceviamo che nella maggior parte dei casi riguardano **informazioni sull'uso della app**.

In tutto questo il telefono squilla, il PC squilla, il cellulare squilla.

La media per molti di noi è di **6 appuntamenti al giorno**, ma poi ci sono le emergenze e quelle pratiche che hanno sempre qualcosa che non va e in tutto questo **la Skype con il capo area che ti ricorda che devi vendere polizze e fare sottoscrizioni di titoli**, come se averlo già letto in almeno due mail non fosse sufficiente, così come il saluto del mattino e della sera **vendere vendere vendere**.

Io ho il cliente seduto davanti a me e sono già in ritardo su quello dopo, ma è una occasione per fare preventivi, e non tutti i clienti sono così propensi, soprattutto se ci hanno messo due settimane ad avere un appuntamento e le nostre risposte alle loro richieste non sono tutte sì, ma noi venditori non dobbiamo farci spaventare dalle perplessità del cliente.

E vogliamo scordarci: sconfinamenti, lista sconfinamenti 15ennale, successioni (ne ho una con 15 eredi che devo censire in NAG) e le **PEF** che non riesco a mandare avanti (perché mica è tutto facile).

In questa giornata tipo, mi trovo vicino a colleghi o colleghe che ogni tanto **piangono**, tirano fuori le **gocce per l'ansia** o altri ancora, **svuotano i pacchetti di sigarette**, guardo l'orologio e mi accorgo che il mio tempo è finito perché prima o poi questo computer lo devo chiudere anche se la frustrazione è alle stelle perché dopo tutto questo ogni serata si chiude allo stesso modo: **quanto hai fatto?** Il primo pensiero è lo scatto di ira mentale, **non sono mica stata tutto il giorno con le mani in mano**, e mi chiedo dove sia finita la mia professionalità, perché alla fine di tutto è proprio questo che mi fa stare male.....lavoro come un dannato ma sembra che io non faccia nulla.

SOLUZIONI? Non ne ho! Sono un bancario e non un manager strapagato per trovare soluzioni (anche se, mi permetto di consigliare, **assumendo** potremmo risolvere un bel po' di questi problemi). Ma se l'azienda mi giudica in base ai numeri riportati **in agenda allora su quella andrò a lavorare.**

E allora facciamoci un regalo, quelle 30 mail **più** le 15 di ABC **più** le PEF i mutui, la contabilità, gli SCF iniziamo a inserirli in agenda, perché se siamo fortunati il nostro direttore o il coordinatore sanno esattamente cosa facciamo. **MA LA BANCA CHE CONTA I NUMERI NOOO.**

L'azienda, nei vari incontri con le OO.SS, ci ricorda sempre che le agende dei colleghi non sono sempre piene d'incontri come lei vorrebbe, **aiutateci ad aiutarvi**, condividete con noi le agende, facciamo capire all'azienda che conta i numeri quanti ne stiamo macinando.

Torino 25 gennaio 2021

Coordinatori Territoriali FABI Intesa Sanpaolo Torino e Provincia