

*Loris Brizio
Lorenza Picollo
R.L.S. di Torino e Provincia*

Torino, 19 Settembre 2016

Al Servizio di Prevenzione e Protezione

Oggetto: Richiesta in merito alla figura dell'addetto all'accoglienza presente nel Nuovo Modello di Servizio

Il Nuovo Modello di Servizio ha valorizzato la postazione di accoglienza, intendendo con questo termine una postazione dove un lavoratore assume la responsabilità di accogliere per primo la clientela.

Le mansioni del lavoratore e le modalità di utilizzo della postazione, per quanto ne sappiamo, non sono ancora state normate, tanto che sul territorio la mansione è svolta in modo non uniforme.

In alcuni casi l'operatore interviene per i problemi di gestione delle carte di debito/credito, per la domiciliazione di utenze, per la produzione di estratti conto, ed altre operazioni simili; in altri casi l'operatore invece accompagna i clienti ai bancomat ed ai tarm assistendoli nelle operazioni, o li indirizza ad altri colleghi

Talvolta è la sola Filiale Retail che si fa carico dell'accoglienza, mentre in altri casi anche la Filiale Personal.

Insomma: ogni Direttore, in assenza di una normativa omogenea, definisce le norme e, dato che non c'è un mansionario specifico, definisce i compiti in

evidente assenza di una specifica valutazione dei rischi ai quali quei lavoratori sono sottoposti.

Vi sono problemi di operatività, di mansioni e di gestione dell'interazione con la clientela e con l'organizzazione del lavoro di filiale, cui si aggiungono le modalità di turnazione ed i tempi di adibizione continuativa individuale.

Una recente ragione di tensione ha riguardato l'uso della sedia, che per alcuni Direttori dovrebbe essere interdetto: l'addetto all'accoglienza dovrebbe accogliere il cliente all'entrata della filiale, capire le sue esigenze, svolgere eventuali interrogazioni al terminale, senza sedersi, ed accompagnare il cliente da altri colleghi.

Una simile operatività è sicuramente dinamica, ma diventa difficile da attuare quando i turni sono di mezza giornata.

Inoltre manca una formazione specifica, utile per interagire con la clientela evitando casi di violenza allo sportello, visto che le aggressioni verbali sono all'ordine del giorno nei periodi di maggior afflusso di clientela agli sportelli, e quelle fisica sono sempre possibili.

Per comprendere la situazione basta citare frasi tipiche della clientela: "Ma lei non ha di meglio da fare che dare i numeri?" Oppure "Non è stanco di guardare gli altri che lavorano?", ...

Chiediamo quindi di conoscere la valutazione del rischio specifica della figura dell'addetto all'accoglienza, figura che sicuramente è stata individuata nel corso dell'elaborazione del documento di valutazione dei rischi, e gli aspetti ergonomici che sono stati previsti per le postazioni e per le modalità di utilizzo delle stesse in considerazione delle mansioni da svolgere.

Chiediamo anche che si consideri l'utilità di erogare agli operatori momenti formativi ed informativi sul tema della violenza allo sportello.

In attesa di una vostra risposta inviamo cordiali saluti.

Loris Brizio
Lorenza Picollo