

## **Telefonate inevase...**

**Nell'ultimo incontro con la Delegazione aziendale di Gruppo, ci è stato comunicato che, visto il considerevole numero di chiamate telefoniche che risultano inevase, e che costituiscono uno delle maggiori ragioni di insoddisfazione della clientela, sarebbe stata sperimentata, per poi essere esteso a tutto il Gruppo, la cablatura delle telefonate, per cui al cliente arriverà un messaggio che promette un prossimo richiamo ed al gestore una e mail con gli estremi della chiamata non raccolta in vista di un più o meno immediato richiamo.**

La nostra Delegazione al tavolo di Gruppo, con l'appoggio di alcune altre sigle sindacali (non tutte) ha espresso il proprio stupore ed il proprio sconcerto di fronte al fatto che a quanto pare nessuno della Direzione generale si sia chiesto come mai a tante telefonate non si desse risposta.

Abbiamo spiegato come molti telefoni nelle nostre agenzie, sempre più desertificate, suonassero a vuoto su scrivanie ed in box desolatamente vuoti, e come i pochi colleghi superstiti fossero perennemente occupati a dare risposte a clienti, presenti fisicamente o all'altro capo di un telefono, e che era difficile immaginare che, mentre le ore di straordinario si moltiplicano ed i colleghi spariscono dalle agenzie, qualcuno trovasse davvero il tempo di rispondere a quelle chiamate.

Solo in CARISPEZIA dall'inizio dell'anno sono usciti 8 colleghi verso il Fondo, altri 7 usciranno il 1° ottobre, ed un discreto numero, probabilmente più di 5, andranno in pensione direttamente.

Altri 4 colleghi verranno trasferiti al Polo successioni, che opererà per l'intero Gruppo, in considerazione degli ottimi risultati ottenuto dal pilota, attualmente costituito da 4 colleghi e posizionato alla ex agenzia I.

I pochi assunti (quasi tutti a tempo determinato o con specifiche competenze di promozione) si sono dispersi come gocce d'acqua nel gran deserto delle filiali, sempre più spesso agenzie aprono solo per la consulenza, o non aprono nel pomeriggio, e qualche volta per tutto il giorno.

Altri colleghi vengono sistematicamente spostati dal loro posto di lavoro per consentire ad altre agenzie di offrire un minimo di servizio alla clientela.

**A ottobre, dopo le ulteriori uscite, dovremo ridiscutere tutta la questione organici, prima che la struttura, e prima di essa molti colleghi sovraccarichi, collassino.**