



LETTERA APERTA

**Al Direttore
Area Commerciale Venezia
Sig. Gino Garbin**

Mestre (Ve)

Mestre, 3 novembre 2015

Egregio Direttore,

nelle settimane scorse avevamo appreso con perplessità e una certa dose di preoccupazione l'emanazione da parte dell'Area di un nuovo format autoprodotta finalizzato alla pianificazione dell'attività commerciale.

Nelle riunioni di presentazione fatte in Area Commerciale erano stati usati toni tranquillizzanti sul fine e sull'utilizzo di questo strumento che, a quanto riferitoci, doveva essere solo di supporto organizzativo all'attività della rete.

Invece, dalle verifiche e dalle numerose segnalazioni giunte, si è evidenziato che tale format è uno degli strumenti usati per accentuare oltre i limiti le richieste di report che da giornaliere sono diventate quasi orarie. I colleghi e colleghe continuano, inoltre, a essere vessati da livelli sempre più esagerati e non sostenibili di contatti e pressioni alla vendita attraverso mail, pop-up, telefonate, call-conference, riunioni individuali, ecc.

Tali comportamenti differiscono marcatamente con la "Dichiarazione Congiunta sulle Vendite Responsabili" del CAE in cui si sottolinea la centralità del cliente, la cultura interna di business basata sulla fiducia e sulla motivazione, un modello di servizio volto a favorire le vendite responsabili di prodotti e la garanzia di un ambiente adatto a promuovere l'integrità all'interno dell'organizzazione.

Tali comportamenti non si conciliano con il diritto dei clienti a ricevere un buon servizio di consulenza ed il diritto dei dipendenti di offrire un servizio di consulenza appropriata, anche attraverso indicazioni idonee e non contraddittorie utili ad una corretta relazione con il cliente.

Per questo motivo e allo scopo di assicurare un continuo dialogo su questo tema tra il management e i rappresentanti dei lavoratori, siamo a chiedere un confronto urgente, direttamente con Lei, al fine di superare le attuali criticità.

**I Segretari R.S.A. e gli attivisti sindacali
Fabi – First/Cisl – Fisac/Cgil – Ugl Credito
dell'Area Commerciale di Venezia**