



18 MAGGIO 2006

## L'ULTIMA TROVATA AZIENDALE

# “LA PIANIFICAZIONE DI FILIALE”

### ... ma chi è quel genio che l'ha pensata?

La “pianificazione di filiale” va ad aggiungersi alle altre già pressanti iniziative: **START, REPORTING e CRM**. Il Responsabile di Filiale ora deve:

- ✓ trasformarsi in veggente e prevedere quanti dei contatti sviluppati dai suoi collaboratori andranno a buon fine nel mese.
- ✓ distribuire fra i suoi collaboratori il numero dei contatti ipotizzati e riepilogare giorno per giorno su apposito documento i contatti effettivamente fatti.

#### **Il nuovo ruolo di “capi” e collaboratori**

Da sempre i Responsabili sono abituati a pianificare il lavoro per ottimizzare i risultati di filiale ma tenendo conto del rapporto con la clientela e delle esigenze della propria unità operativa.

Anziché chiedere ai Capi filiale di trasformarsi in “oracoli” o “meri rilevatori statistici” non sarebbe più opportuno utilizzare la loro esperienza per la gestione della clientela e per sviluppare la potenzialità dei loro collaboratori?

#### **L'inserimento dei dati: quanto tempo sprecato !**

Quanto tempo porta via al collega l'inserimento dei dati relativi ai contatti? La banca ritiene che basti mezz'ora al giorno? In realtà occorre molto di più !! Il collega deve far aspettare il cliente successivo perché prima deve inserire il contatto precedente? Di fatto ciò non avviene grazie al senso di responsabilità del collega.

#### **Cosa potrebbe succedere ?**

Spesso i dati inseriti potrebbero essere quindi fittizi o addirittura inventati: il tutto solo per evitare la telefonata di rimprovero del responsabile di “area”.

**Questo il possibile paradosso:** la banca fonderebbe le sue scelte strategiche su di uno strumento usato in modo improprio perché percepito come un “fastidioso aggravio” al proprio lavoro quotidiano piuttosto che una “risorsa a supporto”.

#### **MA CHI E' L'ARTEFICE ?**

**Qualcuno** che sta in un comodo ufficio senza aver mai sperimentato le condizioni di lavoro dei colleghi che stanno in trincea. **Uno** che per mostrare brillanti numeri nel breve periodo è incurante del tradizionale rapporto di fiducia tra collega e cliente, e del buon clima fra dipendenti: **elementi questi che servono per dare un futuro solido ad ogni azienda.**

**ORGANO DI COORDINAMENTO FABI - GRUPPO BPU**