



CONFEDERACION GENERAL DEL TRABAJO (CGT) SECCION SINDICAL ESTATAL EN BANESTO

www.cgtbanesto.com

cgtbanesto@cgtbanesto.com

lafuerzanecesaria.blogspot.com

LA CIMA

De la mar el mero y de la cima el carnero

Como en las mejores series de TV, septiembre comenzó con una nueva temporada de videos de prioridades comerciales protagonizados por nuestra particular troica comercial: GAT, JAL y MSG. Tras su visionado pudimos comprobar que la vuelta de sus merecidas vacaciones nos trajo a la jefatura con "nuevas y brillantes ideas" y ánimos reforzados.

El video llevaba incrustado otro video publicitario cuyo contenido reproducimos literalmente.

"Estamos en plena escalada, debemos disfrutar al máximo del camino y vivir plenamente cada paso que damos para llegar a nuestro objetivo real, LA CIMA.

Nosotros estamos entrenados, conocemos bien las herramientas y sabemos cómo lograrlo.

Nos debemos centrar en lo realmente importante, en nuestros clientes y en su satisfacción.

Ellos son nuestras manos y nuestros pies en este importante camino. Son el motor que hace que nuestra gran maquinaria funcione. Ellos son los que marcan el ritmo, el tempo y ellos son los que al final eligen cómo y cuando quieren hablar con nosotros.

Cada zona tiene su propia cima que alcanzar y si uno cae no importa, entre todos le levantamos. Aprovechemos el momento, la competencia se mueve en caminos llanos y no está preparada para la escalada. Estamos juntos en este gran reto, en su día alcanzamos la cresta de la ola y ahora alcanzaremos la cima de la montaña. Somos capaces, vamos a por la cima."

Una vez leído sobrarían las palabras y que cada uno hiciese su valoración personal, no obstante esta es la nuestra.

Efectivamente estamos entrenados, conocemos las herramientas y sabemos cómo quieren que lo hagamos. Es por ello que no es necesario, ni que todos los días nos envíen nuevas hojas de Excel, correos electrónicos o mini presentaciones de PowerPoint, ni que compañeros con importantes responsabilidades pierdan su tiempo en acudir a los comités diarios, convirtiendo los despachos en improvisados camarotes de los Hermanos Marx.

La afirmación de que el cliente es quién marca el ritmo y quién decide cuando hablar con nosotros, es o bien de un necio o bien de un desconocedor de nuestro famoso METODO, basado como bien nos recuerda GAT en cuantas más veces le llames o eufemísticamente le gestiones, mejor.

El binomio cliente-satisfacción sólo se conseguirá apostando firmemente por el refuerzo de las plantillas. Este refuerzo redundará en una mejora de la calidad en la atención al cliente, que a su vez redundará de modo inmediato en un mayor grado de satisfacción. Por cierto, ¿Por qué no se acordaron de ese binomio antes de diseñar el plan de cierre de sucursales de agosto, que tantas reclamaciones provocó?

El decir que si uno cae no importa, entre todos le levantamos, sería un cambio profundo y bienvenido de política. Es por ello que para que no quede en otra bonita frase, deben suprimir o reorientar el uso que vienen haciendo de los rankings y de las multiconferencias. En la actualidad sólo sirven para que los Zonas, en lugar de ayudar, motivar y orientar, metan miedo y degraden a unos compañeros ante otros.

Hemos pasado de alcanzar la cresta de la ola a tener ahora que alcanzar la cima de la montaña, muy apropiado para la época del año, imaginación desde luego no les falta.

Francamente, no caben más incongruencias en tan poco texto.

A diferencia de ustedes, nosotros sólo les pedimos que nos dejen disfrutar escalando la cima. Eso sí, sin cargarnos la mochila de piedras. No nos hagan perder el tiempo en rellenar hojas, ver videos y leer presentaciones, es tiempo que perdemos para lo realmente importante, que es atender a nuestros clientes como se merecen. Nosotros siempre hemos sabido que el cliente es la pieza clave de esta maquinaria llamada Banesto.

Ese trato es el que nos garantizará el cumplimiento de los objetivos, por cierto, una cuestión ya amortizada según se desprende del discurso de GAT.

Octubre 2.011