



NO ALLE PRESSIONI COMMERCIALI SÌ ALLA BUONA VENDITA DI PRODOTTI E SERVIZI

Ieri 29 gennaio, a tavoli sindacali uniti, abbiamo avuto un incontro con i vertici aziendali rappresentati dal Direttore Generale Alberto Naef, il Vice-direttore Stefan Schmidhammer e la delegazione delle risorse umane composta da Georg Mair am Tinkhof, Christian Unterkircher e Deborah Segatti.

L'argomento all'ordine del giorno: budget e obiettivi commerciali assegnati.

Riteniamo fondante e vitale per la nostra banca poter presentare ai soci ottimi bilanci che permettano di poter restare "banca del territorio".

Al contempo abbiamo fatto presente che solo con **dipendenti motivati** si possono raggiungere gli obiettivi prefissati. Coinvolgere e motivare i collaboratori, creando allo stesso tempo un ambiente di lavoro stimolante, rispettoso delle professionalità e dell'impegno profuso giornalmente dagli stessi, è la miglior strada per poter raggiungere i risultati attesi.

Diversamente, imporre metodologie di vendita sostenute da **pressioni commerciali** sui singoli collaboratori pretendendo dagli stessi il raggiungimento di **obiettivi quantitativi individuali** è storia già sperimentata da altre banche e che non ha portato i risultati attesi. Tale fallimento è ben conosciuto a tutti e riproporlo in Volksbank evidenzia poca lungimiranza e assenza di strategia.

La proposta di prodotti deve seguire ad una mirata formazione anche sulle modalità e strumenti per la vendita. Inoltre bisognerebbe capire da quale attività distogliere tempo da dedicare a nuove attività di vendita. Le attività lavorative attuali in carico alle filiali, appesantite anche dalle complessità derivanti dalle procedure, non danno respiro per nuove spinte commerciali.

Serve formazione e **rafforzamento degli organici**: gli obiettivi non si raggiungono caricando un carro già colmo.

Non per ultimo abbiamo ricordato che nel Contratto Nazionale di categoria è **vietata l'assegnazione di obiettivi quantitativi individuali**. Il rischio di porsi alla mercè dei mass media e, ancor peggio, degli organi designati ai controlli sulle attività svolte dalle Banche è reale.

Il rispetto delle regole, che ci permetta di "fare risultati", deve essere il *leitmotiv* dell'alta Dirigenza, dalla quale tutti si attendono **elevate competenze e adeguata preparazione**

professionale, in linea con quanto è richiesto alla governance di una banca che vuole confermarsi banca autonoma e a sostegno del territorio di appartenenza.

In concreto abbiamo chiesto al Direttore Generale:

- **di attenersi alle norme contrattuali in materia di pressioni commerciali e, al contempo, ricercare modalità di vendita sostenibili;**
- **di ritirare i budget quantitativi individuali laddove assegnati.**

Inoltre i collaboratori, durante lo svolgimento della propria attività lavorativa con i clienti, sia in presenza sia via telefono, non devono essere affiancati da altri colleghi se non su propria specifica richiesta e solo dopo aver verificato il gradimento dei clienti.

Il Direttore Generale, sentiti tutti gli interventi, si è impegnato ad “aggiustare il tiro”. Sarà nostra cura verificare ed intervenire a dovere.

Vi terremo aggiornarti sugli sviluppi.

Bolzano, 29 gennaio 2021