



A proposito del Net Promoter Score

Care colleghe e cari colleghi, da poco abbiamo ricevuto tutti una comunicazione relativa al cosiddetto Net Promoter Score.

Si tratta di un **sondaggio che l'azienda commissiona ad una ditta esterna per saggiare l'indice di gradimento dei nostri clienti.**

Tralasciando qualsiasi giudizio al riguardo, abbiamo sempre ripetuto alcuni concetti molto semplici:

- grande parte dei giudizi negativi non sono dovuti ad inefficienze della rete di vendita. Il sistema informatico, vecchio e sorpassato non aiuta, anzi è un ostacolo per l'attività commerciale e non solo.
- collegare un'ulteriore campagna commerciale per le filiali risulta una mossa frustrante e controproducente
- addebitare addirittura un minus per l'Mbo (sistema divisivo che da sempre rigettiamo) è sbagliato.

Il malumore fra il personale è palese e noi, che siamo i legittimi rappresentanti, abbiamo il diritto-dovere di fare emergere tutte le contraddizioni di tale sistema.

Noi non abbiamo alcun pudore e ci permettiamo di inoltrarvi questa lettera ricevuta dalle colleghe e dai colleghi che facciamo nostra.

Un abbraccio.

Sassari, 23.06.2023

Le Segreterie di Coordinamento Banco di Sardegna
FABI - FIRST/CISL - FISAC/CGIL – UILCA - UNISIN

Direttore Cuccurese,

potrebbe apparirle incredibile, ma noi lavoratori e lavoratrici sapevamo che il NPS sarebbe andato peggiorando ancor prima che le arrivassero sulla scrivania i risultati che ci ha illustrato. Non abbiamo bisogno di avere doti di preveggenza per capire che se un cliente deve attendere un'ora (sessanta minuti) per il rilascio di una carta bancomat, non potrà uscire soddisfatto dalla nostra filiale (ammesso e non concesso che riesca comunque ad uscire con la nuova carta, cosa che nessuno dei lavoratori in prima linea, ad oggi, darebbe per scontata). E lo stesso dicasi per l'apertura di un conto corrente, per l'acquisto di una obbligazione, per l'inoltro di una pratica di finanziamento, e potremmo continuare per tante altre righe.

Forse con un po' di presunzione, possiamo affermare che la "voce dei nostri clienti" noi la sentiamo ogni giorno, e sappiamo con buona approssimazione ciò che provano e pensano della nostra banca.

Qualche disservizio e qualche inconveniente siamo sempre stati abituati a gestirlo. La percezione che si inizia a respirare nelle filiali è che qui non si tratti di "incidenti di percorso", ma di gravi inadeguatezze dalle quali non si uscirà in tempi brevi.

A questi problemi tecnologici si aggiunge lo spossamento della relazione col cliente che si sente trascurato. Infatti, causa l'ossessiva ricerca della vendita ad ogni costo, i clienti non si sentono più parte della relazione ma semplice merce contattata per una campagna. L'organizzazione commerciale sta portando i colleghi e le filiali a mettere in secondo piano le richieste dei clienti se non in "campagna".

Come Lei confida nel nostro contributo per innescare il "circolo virtuoso", noi confidiamo in una immediata inversione di tendenza che Lei deve ricercare mettendo in atto tutte le azioni necessarie, e a dirla tutta, per quanto esposto, noi da quaggiù possiamo fare ben poco.

Lunga vita al Banco di Sardegna!