

Consulenti Clienti Small Business:
Dimmi quanti obiettivi hai... e ti dirò chi sei...
(e soprattutto che lavoro fai....)

Warren Buffett, uno tra gli uomini più ricchi e influenti al mondo, dice: *"scrivi i tuoi 25 obiettivi professionali, fai un cerchio attorno ai 5 più importanti e CANCELLA gli altri 20, sono quelli che consumano tempo ed energie e distolgono dagli scopi che contano davvero"*.

Se chiediamo oggi ai nostri colleghi Consulenti Clienti Small Business quali siano le priorità lavorative giornaliere tiriamo giù una lista che supera di gran lunga i consigli di Warren Buffett e soprattutto diventa ogni giorno più lunga, caotica e complicata, così come lo diventa quella dei direttori di Agenzia senza CCSB che si ritrovano a dover sopperire all'ennesima grave carenza organizzativa nella logica del budget!

Si potrebbe pensare che è colpa della situazione di emergenza e che questo è un momento passeggero in cui i colleghi devono fare uno sforzo per poi tornare alla normalità... ma non è affatto così.

La situazione dei colleghi del comparto era già critica prima dell'emergenza covid e ne è testimone l'indagine di customer satisfaction interna. Carichi di lavoro ingestibili, liste di urgenze e priorità spesso incompatibili: fidi scaduti, kyc, budget su troppi obiettivi distributivi, customer satisfaction esterna, formazione obbligatoria e gestione quotidiana dell'operatività dei clienti, dall'home banking non funzionante fino al carnet assegni.

E tutto ciò sarebbe già sfidante se i processi e le procedure fossero fluidi ed efficienti, ma NON LO SONO! SI LAVORA rincorrendo continuamente URGENZE con problemi operativi che sono la regola e non l'eccezione.

Ed ecco che arriva il COVID-19...

...in uno scenario così i colleghi già in condizioni di disagio si sono ritrovati moltissime richieste di moratoria e finanziamenti per il decreto liquidità da parte della stragrande maggioranza dei clienti in portafoglio.

In un clima di confusione generale, ricevono centinaia di comunicazioni sullo stesso argomento con normative lacunose sui processi e direttive in continua evoluzione... si moltiplicano chat, mail, call con un dispendio di energie e tempo anche solo PER CAPIRE COSA E COME FARE!

E veniamo al FARE...

Gestione completamente manuale della sospensione delle rate dei finanziamenti dei clienti, passaggi e rimbalzi tra procedure per inserire i decreti liquidità, mentre si risponde a centinaia di chiamate dei clienti che reclamano, chiedono e si lamentano.

Roma, 15/05/2020

Pressioni aggravate da call settimanali in cui si fa una graduatoria delle polizze vendute come se in questo momento di incertezza fosse facile fare investimenti! Ma soprattutto proporli!!!

E se per caso non si è rinnovata una Kyc e arriva la chiusura d'ufficio del conto la responsabilità è del gestore, che non dimentichiamolo, ha come mission la CONSULENZA!!!

Ci si rende ben conto dei RISCHI OPERATIVI E LEGALI a cui sono sottoposti i colleghi del comparto business! In una tale situazione, poi, entro il 31 maggio andrebbe svolta la normativa obbligatoria MIFID e IVASS.



In questo momento drammatico come consiglierebbe il buon saggio Warren Buffett, concentrarsi sulle vere poche priorità sarebbe già un aiuto e come ci insegna anche Einstein ***"Follia è fare sempre le stesse cose aspettandosi risultati diversi"***.

Quando un modello organizzativo e di processo non funziona è ora di CAMBIARE!

Prendendo magari spunto da altri segmenti e comparti dove i carichi di lavoro sono più distribuiti e la macchina organizzativa più efficiente. Ma i nostri manager sono dotati di troppa protervia per rendersi conto di non essere in grado di fare altrimenti e si comportano come falene che attirate dalla luce sbattono sulle lampadine in un infinito ciclo senza fine.

Loro sbattono ma i Consulenti ne portano i segni!

Non è accettabile avere colleghi, giovani e meno giovani, con l'unico drastico pensiero di cercare una soluzione FUORI da questo caos.