

## **CUSTOMER TOP BUSINESS SI DICE DI VOLER AUMENTARE LA QUALITA' E INVECE E' SEMPRE LA SOLITA STORIA.**

Nel silenzio generale, pur non mancando i momenti di confronto cadenzati dall'azienda in stretta collaborazione con CGIL-CISL-UILe UGL, vengono modificate operatività che costringono ulteriormente l'autonomia dell'operatore in ambito Customer Business TOP (High Value e High Potential).

Ci arrivano, infatti, segnalazioni dai lavoratori e lavoratrici di quel settore circa la sperimentazione di un **progetto pilota con una risposta automatica dopo il primo squillo sull'operatore.**

Quindi, oltre all'ennesima mortificazione dell'operatore o dell'operatrice che vedono negarsi la possibilità di scegliere se rispondere o meno, questi si potrebbero trovare costretti a interrompere ripetutamente una lavorazione non avendo la possibilità di decidere se far travasare la chiamata verso un collega o una collega disponibile in quel momento. VA ricordato che questo tipo di addetti rispondono e operano sui contratti amministrativamente, hanno un portafoglio clienti e svolgono spesso attività complesse.

Evidentemente non si tratta di garantire una risposta al Cliente, visto che il meccanismo di travaso permette comunque di individuare un operatore disponibile, bensì CI TROVIAMO DI FRONTE ALL'ENNESIMO MECCANISMO CON CUI COMPRIMERE LE ATTIVITA' E AUMENTARE I RITMI DI LAVORO con buona pace della qualità.....Alla faccia della riduzione dell'orario di lavoro

**LA QUALITA' DEL LAVORO è il COREBUSINESS** di un settore che gestisce un portafoglio clienti di Alto Valore e che molto spesso è l'elemento che fa la differenza nella Cura del Cliente, rispetto al prezzo concorrenziale o alla diversificazione dei servizi.

**Chiaramente questo progetto pilota, che tanto pilota non è visto che nelle comunicazioni informali, si parla già di "estensione graduale a tutto il settore" è l'ennesima conseguenza di un accordo scellerato sulla CDE.** Accordo, ribadiamo, figlio dell'ingordigia aziendale e della sottomissione sindacale e il quale genera solo disservizi alla Clientela che si tenta di recuperare sovraccaricando i lavoratori e le lavoratrici. Accordo che di settimana in settimana viene rivisto sfilando i gruppi di attività che con queste assenze per CDE si stanno ingessando. Accordo che, anche grazie alla facilità di condivisione che ha trovato in CGIL-CISL-UILe Ugl fa pensare all'azienda di poter procedere con tali modifiche senza il benché minimo afflato di opposizione.

**Da parte nostra non è così!** Siamo contrari all'ennesima sottrazione del Salario dalle nostre buste paga in un periodo storico, oltretutto, in cui molte famiglie sono rimaste monoreddito. Siamo contrari perché sta attorcigliando l'azienda attorno ad una improduttività e impoverimento professionale che peserà inevitabilmente sul prossimo futuro. Siamo contrari a chi pensa di far ricadere il peso di questi fallimenti sulle solite "spalle già incurvate".

**Chiediamo il ritiro della sperimentazione e chiediamo immediatamente il ritiro del Contratto di Espansione per tutti i dipendenti,** l'uso di una reale formazione per aumentare lo skill professionale, fornire la migliore qualità del servizio, da sempre fiore all'occhiello di questa azienda.