



Segreterie di Coordinamento Unicredit Spa

5 MINUTI 5

Possibile che si sia persa completamente la dimensione reale di come si vive e si gestisce una filiale e la relazione con la clientela al punto da ridurre una consulenza a 5 minuti?

Perché anche se si tratta di un semplice versamento o di prelievamento, è di questo che stiamo parlando:

Consulenza

A prescindere dal fatto che chiunque conosca le apparecchiature in dotazione ai nostri colleghi ed alle nostre colleghe sa che anche una semplice operazione richiede una tempistica molto lontana dai 5 minuti, al netto di eventuali altre problematiche di collegamento o procedurali, senza parlare delle incombenze “nascoste” (quali la gestione degli atm ad esempio); ma qui stiamo parlando di qualcosa di strategico e cioè:

“La cura della relazione con il cliente “.

È su questa cura che si sviluppano la fiducia, la relazione ed anche, senza alcun dubbio, i risultati commerciali di questo Istituto.

Dopo aver ridotto, contro ogni logica, la prima linea della banca portandola all'osso, nell'illusione di poter governare i flussi di clientela con gli appuntamenti, ora qualcuno si rende conto della difficoltà di evadere tutte le richieste e così i tempi per le consulenze si riducono “per decreto”.

L'emergenza pandemica ha reso necessario gestire i nostri clienti tramite appuntamento per motivi sanitari di forza maggiore ma questo non potrà mai giustificare lo **svilimento** del lavoro tradizionale del front office.

Algoritmi e statistiche non generano fiducia, non sviluppano la relazione e non portano risultati.

5 minuti non bastano per una operazione in cassa, 5 minuti non sono consulenza