



¡¡NO ES CIERTO. EL CLIENTE NO ESTÁ EN EL CENTRO!!

SI SE QUIERE MEJORAR LA CALIDAD AL CLIENTE, NO PODEMOS TRATAR A ESTOS COMO SIMPLES COMPRADORES DE PRODUCTOS Y A LOS EMPLEADOS COMO SIMPLES PEONES SIN VALOR QUE SE LOS VENDAN

Una vez publicadas las bases del bonus e incentivos y los importes de los retos comerciales del 2024, el desanimo en la plantilla es total, y no es para menos. Están asistiendo a reuniones para la presentación de los mismos y oyen como a la dirección se les llena la boca contando que volvemos a la banca tradicional, que el cliente tiene que estar en el centro y que hay que hacerle un traje a su medida.

La presentación del Mystery Shopping parecía prometedora:

- Queremos ser la entidad de referencia para el cliente y que tenga ganas de trabajar con CaixaBank.
- El cliente debe pensar “me ha quedado todo muy claro y se han preocupado por conocerme”.
- Queremos que piense “me han dedicado el tiempo necesario y han sido muy amables”.

Que bien suena, pero es todo una tomadura de pelo, el día a día de las oficinas es que a las 8:05 ya has aterrizado en la realidad y el DAN te indica:

- Sólo un seguro ya no es suficiente para un préstamo.
- En dormir tranquilo ya vamos mal, tenemos que cerrar febrero con la recurrencia de abril, que marzo es casi inhábil.
- En las llamadas ya indagamos sí nos va a comprar y si no, que no venga.

Al igual que otros años, la presión no se verá rebajada, por mucho que pongan los objetivos por centro, se eliminen push, o incluso se rebajaran los objetivos, si la mayor remuneración de los mismos llega vía incentivos y estos se cobran por ranking. **Es el principal motivo de la presión por parte de los DAN y por tanto del mal ambiente entre la plantilla.**



También asistimos al populismo de sindicatos que sacan circulares gritando a bombo y platillo que esto es insostenible, pero hemos leído pocas o ninguna propuesta, **ACEEC también considera que esto es insostenible, pero eso ya lo sabe la plantilla, que lo sufre en sus propias carnes, lo que hay que hacer es ponerse a trabajar para ellos, te contamos algunas de las propuestas que ACEEC le ha remitido a la empresa:**

- Disponer de los objetivos a principios de año. **Conseguido.**
- Eliminación del tiempo necesario de permanencia en el centro en la mitad del periodo. **Conseguido.**
- Eliminación de cualquier factor corrector que sea arbitrario.
- NPS con un número cuantificado mínimo de encuestas, dado que algunas oficinas por el tipo de clientes tienen un número muy reducido y una única nota con una valoración baja les disminuye la media considerablemente.
- Dormir tranquilo se ha objetivado en base a 50% por empleado y 50% por clientes. En la parte que corresponde a los clientes, que se haga únicamente por número de clientes que son Mybox.
- Guía explicativa de la documentación a entregar en las Mystery Shopping y como obtenerla.
- Target pactada y negociada en convenio para toda la plantilla.
- **Tope máximo de porcentaje de consecución para eliminar los ranking.**

Desde **ACEEC** solicitamos a la empresa que tome medidas, si de verdad quiere que el 2024 sea el año en el que volvemos a crecer en clientes y a mejorar la imagen de CaixaBank, este no es el camino.

Pero no se podrá mejorar la imagen si quien la tiene que hacer cambiar está quemado, desengañado, estresado.

Según palabras de nuestro Consejero Delegado, CaixaBank había salido, después de muchos años de la travesía del desierto en la que se encontraba, pero parece ser que **los empleados seguimos en ella y cada año nos dan menos agua para atravesarla.**

Para la mejora de tu bienestar y condiciones laborales.

ÚNETE A ACEEC

Madrid, 26 de enero de 2024