

Primero la realidad, de Incentivos hablaremos en el próximo



UNA REFLEXIÓN desde UGT

SOBRE LA SITUACIÓN ACTUAL EN RED OFICINAS (impacto AXA y rurales)

ATC: El puesto de Atención al cliente es la imagen de la oficina, si bien es verdad que la afluencia de clientes ha descendido, es cada vez más exigente. El avance de la sociedad tecnológicamente supone que nuestros puestos de **ATC** tengan que estar preparados para realizar los trámites necesarios que el cliente necesita a partir de los nuevos cometidos que la Dirección de Correos está introduciendo. Nuestra pregunta inicial sería ¿Están preparadas las bases para asumir esta nueva era? **NO**. ¿Hay formación suficiente? Si, **pero** ¿es efectiva la formación? **NO**. Porque la formación online que se está proporcionando es en horario laboral, sería perfecta siempre que hubiera personal suficiente en las oficinas para que los empleados puedan dedicar el tiempo necesario para asumir conocimientos.

Por ejemplo: Se hace la formación en el puesto, si llega un cliente dejan el curso y vuelven después de atenderlo. Al final, lo finalizan, pero no ha sido efectivo debido a las interrupciones. Se puede suponer, que el director debe darle el tiempo diario a cada ventanilla para que pueda realizar su formación, esto es irreal debido al recorte que existe en el personal de **ATC**.

¿Está motivado el personal? **NO**. La razón principal es que se están implantando negocios sin antes explicarlos, no llega la comunicación a las bases. Otra razón, se le prometieron incentivos que nunca llegan. Tienen desconfianza.

Se le pide vender productos que no conocen, **AXA**, **O2 (telefonía)**, etc. ¿Se les ha formado en técnicas de venta para puestos de atención al cliente? **NO**. Los compañeros necesitan **tips** (preguntas recurrentes al cliente para la venta) y técnicas de venta para poder ofrecer todos los productos de diversificación. La gente se ha ido formando a base de errores, preguntar, etc.

Sustitutos oficinas: El personal de oficinas que ha hecho el curso de sustitutos se ve afectado por el recorte de contratación, cuando se desplaza a un **ATC**, para cubrir una dirección de oficina, el resultado es que se quedan sin ese efectivo, porque se rechaza la contratación, al final se decide desplazar personal de distribución. Esto conlleva que hay una desventaja del personal de oficinas para realizar sustituciones. Y tiene el riesgo de que el personal de distribución no conoce bien los procesos de oficinas, porque pasan de un área a otra y tardan tiempo en hacer sustituciones. Los procesos de oficinas cambian mucho y cuando viene alguien de distribución el jefe de sector tiene que orientar y tutorizar de nuevo a este sustituto. (desventaja, errores, dedicación de tiempo y llamadas no productivas).

Direcciones de oficina: Están sobrepasados de trabajo, labor comercial, **AXA**, **PRL**, auditorías, cumplimiento de procesos, etc. Reciben correos de todas las áreas para encuestas, ficheros a cumplimentar, nuevos procesos, calidad, objetivos, reclamaciones y quejas, etc.

Las áreas que se supone son de apoyo tienen tendencia a enviar correos al director solicitando información diversa (fotos de las fachadas, fotos del interior de oficinas, partes de limpiezas, archivos de PRL etc.). Es decir, son los secretarios de las áreas de apoyo, así se sienten y así lo transmiten.

Los directores se quejan de que las auditorías son cada vez más exigentes sin tener en cuenta la multiplicidad de tareas que aqueja en este momento a los directores que prácticamente solo tienen tiempo de organizar su oficina, atender la ventanilla y poco más.

También se quejan los directores de la existencia de problemas de equipamiento de audiovisual (cascos y cámaras). No hay suficientes cascos para realizar videoconferencias con directores y poder dar instrucciones rápidas a todo el sector. Dificulta la comunicación.

AXA: La formación que se ha impartido de **AXA** inicialmente fue obligatoria, esto ha supuesto un malestar en algunos directores, que no tienen la capacidad de asumir esta parte comercial.

No se valora el tiempo que lleva realizar la mediación de seguros, si tienen todo el trabajo de la gestión de oficina, labor comercial, seguimiento de objetivos etc. y además recorte de personal, la ecuación es cero. Están en un alto nivel de estrés lo cual afecta de manera negativa a la consecución de los objetivos.

Carteros Rurales: Se les ha presionado con la captación de leads, con la premisa de que tienen que vender. Lo más correcto **NO** es decirles que tienen que vender, sino explicarles que tienen que promocionar el negocio y ofrecer la posibilidad de realizar un seguro intentando hacerles ver la mejora respecto de las condiciones de los que ya tienen añadiéndole el factor reputación, basado en la confianza que tienen con el cartero. Se le dice al parecer que no tienen contratación porque no hacen leads.

Si el director tiene como principal labor la acción comercial, seguimiento de objetivos, gestión de la oficina, captación de contratos de paquetería, mediación de seguros, contratos de telefonía, productos financieros, etc. Cuando se solicita contratación por un desplazamiento, licencias, enfermedad, liberaciones, generalmente vienen denegadas, entonces el director tiene que asumir ese puesto y estar en ventanilla. ¿Esto quiere decir que se está contando como un efectivo de **ATC** al director? (tenemos la sospecha de que sí se está haciendo así, es decir contando al director como un efectivo más de ventanilla).



Tenemos la sensación de que la contratación se decide por números más que por realidades vinculadas a necesidades objetivas. Por otra parte, el abuso de tiempos parciales en las oficinas afecta mucho al rendimiento general de la red. Un tiempo parcial tiene que ser como refuerzo a una plantilla sólida, para cubrir las horas de más afluencia de clientes y dar un servicio de calidad, no al revés, se han convertido en la mayoría de las plazas de oficinas. Esto nos lleva a ser puestos de empleados poco formados, sin interés, porque la precariedad laboral del propio puesto empuja a los talentos a buscar otra solución en su trabajo.