

Sección Sindical de Telefónica S.A.U.

3ª EVALUACIÓN = EVALUACIÓN FINAL. NO QUEREMOS IR A SEPTIEMBRE

Ya tenemos los datos. También tenemos el resultado del análisis que la empresa ha realizado de los mismos. Y también hemos conseguido que la empresa se comprometa en Mesa de Comercial a un conjunto de acciones destinadas a paliar los valores nocivos.

Dichas medidas parece que podrían ser efectivas si se abordan con responsabilidad y motivación de que resulten realmente operativas:

- **Hacer grupos de trabajo en centros con la RRTT.:** si realmente se tiene en cuenta nuestra experiencia y se valoran nuestras aportaciones puede ser la mejor vía. Por supuesto, esperamos resultados no sólo que se nos escuche.

- **Optimizar herramientas:** esta es sencilla, no es fácil hacerlo peor que hasta ahora, por lo tanto, sólo cabe mejorar.

- **Plan conjunto de Marketing y Ventas:** esto es algo que es de sentido común desde siempre, pero hemos tenido que llegar a que la situación sea grave para que se tomaran medidas.

- **Reducir el portfolio de productos:** evidente factor de presión para aumentar la carga mental: el tener tanto producto y la cantidad de ofertas y la cantidad de cambios que se producen en ambas cuestiones.

- **Eliminar la 2ª y 3ª pregunta de comprobación:** esta ya está hecha, así que, una menos.

- **Comunicación en los centros:** sobre todo insistir en la calidad de la información y en que se intente evitar la pérdida de contenidos en la cadena de mandos hasta que llega al interesado. La fluidez sin garantía de veracidad o de totalidad no es un bien en sí mismo.

- **Sustitución de la plataforma de atención:** Próximamente se va a instalar la voz IP, sustituir está bien, siempre y cuando sea para mejorar.

La Evaluación de Riesgos Psicosociales la hemos tenido que pedir por activa y por pasiva en todos los foros destinados a ello y siempre obtuvimos, no negativas, pero sí largas, lo que al efecto viene a suponer lo mismo. Finalmente, conseguimos que se realizaran, como todos conocéis, a través de la intervención de la Inspección de Trabajo. También nos ha costado lo nuestro obtener los resultados, pero ya están aquí. Pero esto no ha terminado. No se han realizado a los departamentos CSI ni COL, donde todos intuimos que la carga mental es menor. Como así también ha quedado reflejado en los datos del CAC de Pymes. Nada es por casualidad, y en esta empresa, todo tiene un sentido en el que nosotros, los trabajadores, casi siempre salimos perjudicados. No podemos pues, esperar que se aborden todas estas medidas con celeridad y eficacia a iniciativa de la Empresa, pero sí podéis esperar que nosotros estemos ‘echando el aliento en la nuca’ para que se lleven a cabo. (Es algo que hemos aprendido de ellos, al fin y al cabo).



UGT INFORMA

Sección Sindical Telefónica
www.ugtalicante.com

ALICANTE, 26 de Enero de 2010
E-mail ugtalic@gmail.com

Sección Sindical de Telefónica S.A.U.

Nuestra sospecha es que en los departamentos que atienden a clientes, pero en otras condiciones, los resultados serían diferentes. No podemos olvidar que nuestro trabajo tiene unas características que nos hacen estar en constante tensión: cantidad de información que se maneja, cantidad de aplicaciones informáticas que hay que dominar, variada tipología de clientes y elevadísima casuística en todos los departamentos. Pero, no son estos, a nuestro entender los factores perniciosos de nuestro trabajo, sino aquello que la empresa añade con el supuesto noble interés de mejorar la calidad de atención, y que nuestra reconocida experiencia demuestra que esconde el oscuro interés de alcanzar unos objetivos que se llevan a nuestros jefes de viaje o a comprar bolsillos más grandes para guardar sus pingües beneficios.

Lo sabemos todos menos ellos. Somos los mejores atendiendo a los clientes, solucionando problemas sin solución aparente, reteniendo clientes para Telefónica cuando ya habían decidido que no le iban a permitir a un solo empleado más de la compañía otro pase de pecho rematado con media verónica, que culmina con dos banderillas en forma de SVA, clavadas en el lomo. Los clientes nos dicen de viva voz, incluso en muchos casos demostrando verdadero entusiasmo, lo sorprendidos que quedan por la calidad de atención que proporcionamos los asesores de centros propios... no vamos a pecar de falsa modestia, Alicante tiene un lugar destacado en este aspecto.

Ya lo hemos dicho antes, lo seguiremos diciendo: y si somos los mejores, bueno y qué!! Y si la empresa nos considera de Innovación y Referencia... porqué no nos dejan innovar a nosotros y crear nuestro propio estilo de atención, el que funciona, el que deja al cliente más que satisfecho, el que no nos crea la tensión de lo que se te olvida (y no sirve para nada)???

Quedan pues por fijar las medidas correctoras en el ámbito local, y ahí de nuevo interviene la Inspección de Trabajo, que sigue en contacto con la empresa y con el Comité de Empresa de Alicante para conocer y valorar esas medidas. De momento, esperamos ansiosos por conocerlas y por trasladáoslas. Tenemos la esperanza de que esta Tercera Evaluación sea la Evaluación Final, que no nos sea necesaria una Recuperación de este examen.

Os seguiremos informando.

AFILIATE