

n/refº: 4

Sevilla, 16 de Mayo de 2007

RESOLUCIÓN SOBRE RESIDENCIAL

El Departamento de Residencial se encuentra sujeto a una gran presión por parte de sus mandos que ha ido aumentando paulatinamente, dado que desde hace unos meses la empresa ha incorporado nuevos estándares de control sobre el trabajo de los asesores que hacen que éstos vivan inmersos en un clima de estrés y desmotivación.

Es por ello que desde este Comité de Empresa se insta a la Comisión de Comercial que exija de la empresa la adopción inmediata de medidas destinadas a reducir la carga mental de los trabajadores, en concreto:

- Solicitar la paralización inmediata del parámetro “Locución de Comprobación”, ya que existiendo otras alternativas para el control de la calidad de atención, (como las monitorizaciones y las encuestas de calidad que se realizan llamando al propio cliente), este parámetro sirve única y exclusivamente como medida de presión hacia el trabajador, que ve impotente como el fallo frecuente de la herramienta y el cansancio o reticencia del cliente a contestar a las preguntas que se le hacen va en perjuicio suyo. Hay que tener en cuenta también, que la respuesta negativa del cliente en la mayoría de los casos, es valorando la actuación de la empresa y no la atención del asesor.
- Exigir la eliminación del objetivo de OPV, ya que no se ajusta a la realidad del trabajo diario, donde la mayoría de las llamadas son de reclamación de provisión o facturación que se gestionan con las lentas e ineficaces herramientas de que disponemos.
- La eliminación del FCR, ya que es un parámetro que escapa al control del trabajador por que es imposible convencer al cliente de que llame pasados siete días cuando, por ejemplo, está esperando meses a que se le instale una línea o porque se le ha olvidado preguntar algún aspecto concreto del tema por el que llamó, o simplemente por que ha visto un anuncio y quiere preguntar por otro producto. Esta situación impide que el trabajador sea proactivo por temor a que vuelva a llamar el cliente.
- Retomar la Formación reglada, y no reglada con 120 minutos semanales no sustituyéndola por el coaching, tal como viene recogido en los acuerdos alcanzados en su día.
- La paralización de la comercialización de portabilidad de contratos móviles por la red de ventas de residencial, en tanto en cuanto no se tenga la formación adecuada y no funcionen las aplicaciones necesarias para su tramitación.

- Un aumento de autonomía temporal del trabajador, tal como indica la Evaluación de Riesgos Psicosociales, atender la llamadas y sin límites temporales para evitar la sensación de apremio.
- Teniendo en cuenta que el plan de objetivos, impuesto por la empresa, tiene demasiadas palancas que atender, exigimos también poner fin al mismo, o a la “Presión” ejercida incluso a los jefes de ventas para la consecución de estos, ya que se traduce inevitablemente en una presión mucho mayor para el asesor
- Solicitamos también que la empresa tome todas las medidas a su alcance para que en una próxima evaluación de Riesgos Psicosociales arroje unos valores no nocivos para la salud de los trabajadores.

Además, a nivel provincial solicitamos a la empresa una reunión con objeto de retomar el acuerdo suscrito entre la Gerencia, Recursos Humanos y la representación social el 21 de Enero de 2004 para mejorar el clima laboral en el Call Center de Residencial, dado que los problemas existentes en la actualidad son en líneas generales los mismos abordados en aquel momento.

Por todo lo expuesto, entendemos que la primera medida que debemos tomar los trabajadores es hacerle ver a la empresa que no compartimos las medidas aplicadas para el desarrollo de su proyecto empresarial en Residencial. Si la empresa no se viniera a razones, SOLICITARIAMOS la baja masiva y colectiva de la carrera comercial, así como las medidas que considerásemos oportunas.

Prudencio Buzón Sanz
Secretario Comité de Empresa



Mª Carmen Lopez Palacios
Presidenta Comité de Empresa