

# LIBERO



castigat ridendo mores

Segreteria Aziendale e Provinciale: Via della Montagnola 37, 30174 Venezia Mestre  
tel./fax 041-5441133 – cell. 3383316249 – e-mail segreteria@liberosinfub.com

Volantino n° 11/2019 del 31 dicembre 2019

Un 2019 con le solite ristrutturazioni organizzative

# IL PARADOSSO DELLA STUPIDITA'

... e ci stupiranno ancora

La ormai famosa "SINDROME DA RISTRUTTURAZIONE" che ha contagiato il management di Intesa ha raggiunto il suo acme nel 2019.

In questi ultimi anni è stato un crescendo di astrusità:

- Orari estesi (*Flexi*) per gestire clientela... fantasma (chi entra alle 19 in banca?)
- Eliminazione del gestore aziende e... successivo ripristino del gestore aziende
- Filiali Imprese da tradizionali a *New Concept* (per fortuna mai attivate)

Insomma, scelte organizzative insostenibili e impraticabili, che con il tempo sono state abbandonate per riportare le filiali ad essere abbastanza simili a come erano prima delle modifiche.

Tutto questo avrebbe suggerito a più di qualche manager di presentarsi a capo chino sussurrando frasi del tipo: "... scusate ho fatto una ca..ta!". Invece nulla di tutto ciò, altrimenti come si sarebbero potuti giustificare i milioni di stipendio? Sembra quasi che tutti siano colpiti dal c.d. "Fenomeno Dunning-Kruger" (psicologi sociali), secondo il quale più un individuo è incompetente in un certo campo e più –al contrario- è convinto di essere competente.

C'è però un piccolo particolare che non deve mai essere scordato: dietro a queste continue, inutili o dannose ristrutturazioni ci sono migliaia di lavoratori che vengono continuamente sballottati di qua e di là; che cambiano incarico; che sono molto, ma molto stanchi di cambi insensati. Tutto questo però non sembra interessare ai nostri super manager, che pure dicono di amarci tanto.

L'ultima ristrutturazione, che si completerà (o inizierà) il 20 gennaio 2020, è tra le più incomprensibili (e forse brevi): i nuovi *Gestori Personal*.

Annunciata con 4 mesi di anticipo (!), probabilmente per... rasserenare gli animi (?), e lasciata nel vago per parecchio tempo, sembra ora delinearsi con maggior chiarezza (se così si può dire).

Le Filiali **EXCLUSIVE** (ex Filiali Personal) avranno solo clientela **UPPER** (non chiedete a noi chi inventa queste denominazioni), e quest'ultima sembrerebbe essere allocata in base a criteri c.d. GEOGRAFICI!

Pare infatti che:

- se un cliente **UPPER** ha il proprio conto corrente in una Filiale *Retail* con presenza anche di Filiali o Distaccamenti **EXCLUSIVE**, allora questi sarà seguito da un Gestore della Filiale **EXCLUSIVE**, mentre
- se lo stesso cliente ha il conto in una Filiale *Retail* presso la quale però non è presente una Filiale o un Distaccamento **EXCLUSIVE**... allora in questo caso sarà assegnato ad un Gestore della Filiale *Retail*.

### **Questa però non è l'unica criticità (magari).**

Con molta probabilità, infatti, nel caso di assegnazione di un cliente ex Personal (magari con centinaia di migliaia di euro) ad un Gestore Retail Privati, quest'ultimo potrebbe trovarsi in difficoltà non avendo ricevuto l'adeguata formazione per gestire clientela di quel tipo.

Così come mancherà la necessaria formazione ai Gestori Retail Privati "promossi sul campo" come Gestori di Filiali **EXCLUSIVE**.

La suggestiva teoria (più volte espressa dai nostri dirigenti) secondo la quale se uno ha un collega esperto che lavora vicino diventi a sua volta (forse per osmosi?) anche lui esperto, non è provata scientificamente! Altrimenti, per lo stesso motivo, se uno/a sposa un/a chirurgo dopo dieci anni di matrimonio ... dovrebbe poter operare in ospedale! (la teoria ha una sola eccezione: se uno/a sposa un manager, dopo 10 anni... DIVORZIA!)

### **Non finisce qui.**

Dopo questi esercizi di alta ingegneria circense, bisogna assemblare i nuovi portafogli delle Filiali **EXCLUSIVE**, solo che... non trovano un numero adeguato di clienti per comporre i portafogli! Qualcuno, infatti, si è dimenticato che il famoso "MODELLO" prevede la presenza di almeno 2 portafogli, ma così tanti clienti per comporre due portafogli non si riescono a trovare facilmente e allora, piuttosto che ammettere l'errore... si inseriscono i clienti più disparati (a conferma del "Fenomeno Dunning-Kruger").

### **Ultima chicca (ma si potrebbe continuare)**

I fac-simile di messaggi forniti ai Gestori delle Filiali Retail per comunicare ai propri clienti il loro passaggio ad altro Gestore della Filiale **EXCLUSIVE**.

Praticamente dovrebbero dire al loro cliente (per fortuna nessuno lo fa) che dal 20 gennaio saranno seguiti da un gestore che gli dedicherà più tempo, con consulenza altamente personalizzata!

Insomma: *"finora hai avuto la sfiga sfortunata di essere gestito da me... adesso però arriva quello bravo!"*

**Veramente inqualificabile**, sia per la dignità del gestore, sia per il messaggio trasmesso al cliente: incomprensibili (e controproducenti) scuse a fronte di comportamenti che, invece, sono stati molto apprezzati!

A nostro avviso il messaggio avrebbe dovuto almeno terminare con la frase: **“Caro cliente, come avrai capito, meriteremmo una dirigenza migliore, però questo passa il convento!”**

Allora ci siamo chiesti: *è possibile che la più grande banca d'Italia faccia delle cose apparentemente stupide?*

Ci è venuto in aiuto un libro che abbiamo utilizzato come titolo di questo comunicato: **IL PARADOSSO DELLA STUPIDITA'**, di Mats Alvesson e André Spicer (studioso già citato in un altro volantino per la sua “teoria sulla INUTILITA' delle riunioni nei luoghi di lavoro“!).

Questi autori ci dicono che in effetti spesso le grandi società fanno cose stupide per vari motivi, che appena letti sembrano ricordarci qualcosa anche se non abbiamo ancora... capito cosa.

Tra le cause ci sarebbero ad esempio: “fede cieca nel capo” – “imitazione di altre organizzazioni” etc.

Ma..., ci verrà in mente. In ogni caso, ci conforta il fatto che la teoria della stupidità è stata confermata da studiosi della materia!

Noi comunque invieremo una lettera alla direzione in cui confermeremo che non potrà essere addebitata alcuna responsabilità a colleghi che commetteranno errori riguardanti clientela con esigenze non adeguate alla formazione ricevuta e all'incarico ricoperto.

Ricordiamoci che il grande Einstein diceva:

**“Due cose sono infinite: l'universo e la stupidità umana, ma riguardo l'universo ho ancora dei dubbi “**

**E con questo auguriamo un 2020 meno stupido per tutti!!**

