BIURA OBSŁUGI KLIENTA

28-04-2015

ENEA CENTRUM SP. Z O.O

Dotyczy: **Kluczowego projektu i zmiany w obszarze Obsługi Klienta w 2015 r.**

My Pracownicy BOK chcemy się odnieść do zmian, które są wdrażane bez konsultacji i rozmów z nami.

Odnosząc się do punktów pierwszych „kluczowego projektu", które mówią o wdrażaniu nowego systemu bilingowego.

Bardzo chcielibyśmy wierzyć, że nowy system bilingowy będzie działał prawidłowo, że będzie działał w ciągu dnia, kiedy obsługujemy klientów. Ciężko nam sobie wyobrazić ,jak mamy sprawnie funkcjonować w nowym systemie, w którym nie ma jeszcze danych klientów, a w tym samym czasie stary system będzie zamrożony. Jak wtedy zapewnić obsługę na wysokim poziomie?

Boimy się również szkoleń w wykonaniu Enea Centrum. Uważamy, że szkolenia, które są przewidziane- będą fikcją.

Niestety, szkolenia w naszej firmie często prowadzone są przez niekompetentne osoby albo szkolona jest tylko jedna osoba, która w trybie " na wczoraj" ma przeszkolić resztę pracowników. Ostatnio jest na porządku dziennym to, że pracownicy mają się szkolić wzajemnie i to najlepiej w godzinach pracy w BOK-ach. Tylko nasze pytanie brzmi, jak to zrobić przy zachowaniu 8 godzinnego czasu pracy? Jak to zrobić, gdy klientów oczekujących w kolejce jest średnio 30-40 osób ? Na dzień dzisiejszy jest to niewykonalne. Już teraz pracujemy prawie po 9-10 godzin dziennie i ciągle dochodzą nam nowe obowiązki. A nadgodzin brak i rekompensaty finansowej brak. Jeszcze niedawno słyszeliśmy, że część obowiązków przejmie Back Office, co niestety tylko pięknie brzmiało i na tym się zakończyło. Jest zbyt mało ludzi w stosunku do ilości obowiązków . Stąd coraz większa liczba reklamacji i pretensji klientów. Często to my, mimo wszystko jesteśmy wsparciem dla...Wsparcia. Pracownicy zatrudnieni w naszej Firmie, są przygotowani do pracy, mają wiedzę, jednak pęd jaki ostatnio ma miejsce powoduje ogromny stres psychiczny.

W następnych punktach „kluczowego projektu" czytamy, że ilość pracowników ma być dostosowana do liczby klientów. Bardzo ważny punkt, bo w biurach ilość pracowników jest zbyt mała. Najczęściej klienci na obsługę czekają nawet 2,5 godziny, co w oczach pracowników i klientów jest niedopuszczalne. Jest to ogromny stres dla obu stron.

W dużych BOK-ach ma być wprowadzony system kolejkowy, co mamy nadzieje zmniejszy ilość osób oczekujących na sali, spowoduje większy spokój oczekujących i zwiększy nasz komfort pracy.

Punk ostatni i najważniejszy „zmiana godzin w Bokach".

Godziny, które zostały narzucone są dla nas nie do przyjęcia, zwłaszcza dla nas kobiet. Przypominamy że w BOK-ach ponad 90% pracowników to właśnie kobiety, które wychowują lub będą wychowywać dzieci. Przedszkola, żłobki i świetlice szkole czynne są do 16.30, a co później -niania ,tylko za co ? i w takim razie po co rodzina? Pracodawca powinien wspierać politykę pro –rodzinną, a nie ją niszczyć. Godziny pracy, które zostały narzucone- całkowicie dezorganizują życie rodzinne i społeczne.

Pracodawca prawdopodobnie zapomniał, że biura będą czynne dla klientów od 9 do 17, a klient będzie miał prawo wejść do budynku do 17, więc pracownicy co najmniej do 18 będą musieli w tej pracy pozostać. Jak to się ma do regulaminu, który zakłada 8 godzinny czas pracy i gdzie maksymalny czas pracy jest wyznaczony do 17.30.? Doskonale wiemy, jak wygląda praca w BOK-ach- najczęściej nie jest to 8 godzin regulaminowej pracy. Obecnie sporadycznie udaje nam się zakończyć pracę o godzinie 16.30.

Duża część pracowników dojeżdża do pracy spoza miasta i już teraz, żeby dotrzeć do pracy i domu potrzebują przynajmniej godzinę. W rezultacie prowadzi to do zaprzestania jakiejkolwiek opieki nad rodziną.

Klienci są już przyzwyczajeni do godzin pracy w poszczególnych oddziałach, więc po co to zmieniać? Już teraz w większych biurach narzekają, że nie ma gdzie zaparkować samochodu. Zaparkowanie samochodu około godziny 8 graniczy z cudem, dotyczy to zarówno pracowników jak i klientów.

Klienci, którzy do nas przychodzą chcieliby jeszcze wcześniej nas odwiedzać, przed drzwiami stoją już od 7.00 każdego dnia. Od klientów słyszymy, że najlepiej załatwić sprawę od rana - przed pracą ,bez konieczności brania urlopu. Czy godziny 9-17 są faktycznie ukłonem w stronę klienta?

Żałujemy, że decyzja o nowych godzinach otwarcia nie była z nami konsultowana, tylko na sucho wydana. Jest to kolejny przykład kompletnego braku dialogu. Jaki sens ma zatem głoszone hasło : "W zespole siła" ? Nie chodzi <chyba?> tylko o to, by były piękne statystyki, by była sprzedaż na wysokim poziomie, ale również o to, by były godne warunki pracy, by stworzony regulamin działał w obie strony. By pracownik czuł się „zauważony" przez Pracodawcę. By był godnym rozmówcą.

W naszym odczuciu Polityka firmy dąży do przyrównania pracownika do niewolnika.

Abyśmy stworzyli wiarygodną grupę, zmotywowaną i dążącą do wspólnego celu – musimy ze sobą rozmawiać. A w tym akurat momencie tej rozmowy nam zabrakło.

BOK POZNAŃ, POLNA

BOK PIŁA

PRACOWNICY BOK-ów

BOK GORZÓW