

Q 10 CLIENTE INTERNO

El sistema Q10 Cliente Interno es, como todos sabemos, un objetivo estratégico para el Banco, que a todos nos involucra, y que, por lo tanto, hace necesario que desde SEB sigamos su desarrollo.

Evidentemente no vamos a pronunciarnos sobre si los precios son competitivos o sobre si se instalan, o no, scanner en todas las oficinas. Lo que a nosotros nos interesa es el buen clima laboral, indispensable para la consecución de cualquier objetivo.

Seguidamente transcribimos parte de lo publicado en Banesto Personas:

“Banesto apuesta por y para la calidad, tanto interna como externa con un objetivo, Ser el mejor Banco en España y en Europa. Para ello, Banesto dispone de un modelo de gestión capaz de medir la calidad y operativa interna en nuestra organización.

Q10 Cliente Interno es **proyecto exclusivo en Banesto**, lo que hace de Banesto una organización diferenciadora.

Queremos clientes satisfechos. Queremos empleados satisfechos”.

Como es natural, estamos de acuerdo: También queremos clientes y empleados satisfechos, y pondremos nuestro esfuerzo en lograr la excelencia a la que los objetivos del Banco parecen apuntar, dentro de un escenario de compromiso y apoyo.

Nuestro trabajo se centra en que las diferentes “sugerencias de mejora” se desarrollen, requiriendo del banco su implantación.

Entre las sugerencias más reiteradas (ver Q10 de junio, recientemente publicado) se encuentran:

1º.- Más ayuda y menos control y reporting. Aceptamos que los responsables están para exigir, pero no solo para eso. Si no son capaces de apoyar, de comprender, de interpretar la realidad, es que no son capaces de dirigir, ni de liderar. Y eso es una dificultad objetiva a la hora de lograr los objetivos.

2º.- Más apoyo comercial, asesoramiento y formación, aunque está ligado al punto anterior, digamos que éste es el contenido y el anterior son las formas, se necesita más apoyo comercial sobre el terreno y menos insensibilidad en la distancia, más formación (que no es especialmente más cursos presenciales), más tutela, más aporte por parte de los staff del Banco.

Nuestro compromiso es doble, como trabajadores hemos de tratar de llevar a cabo las tareas que nos encomiendan, con nuestro mejor saber y nuestra mejor capacidad. Como representantes de los trabajadores que somos, estamos obligados a recordar al banco que las sugerencias están para cumplirlas, solicitando ese cumplimiento, cuantas veces sea preciso.

Septiembre de 2011