



CALIDAD RELACIONAL **SIN PERDER RELACIONES DE CALIDAD**

Vaya por delante nuestro reconocimiento al proyecto de calidad relacional en cuanto a la idea, diseño y objetivo. En **ACCAM** tenemos claro que a los clientes hay que cuidarlos, para conservarlos, y conseguir nuevos o reactivar la relación de aquellos que la han perdido. Esto es fundamental para la continuidad de nuestra empresa.

No obstante, en **ACCAM** también sabemos que

- No es responsabilidad de nuestros profesionales la pérdida de los clientes. Por el contrario, han sido estos profesionales los que, a pesar de todo lo que hemos vivido (rescate, preferentes, acciones...), han conseguido retenerlos.
- La ejecución de los proyectos siempre recae sobre las oficinas, centros en su mayoría infradotados de recursos humanos, y en los que el cúmulo tareas, proyectos, objetivos y campañas, les obliga a realizar cada vez más esfuerzos adicionales no reconocidos ni compensados.
- Implantar este proyecto, que no tiene reflejo en objetivos, a poco más de un mes del cierre del ejercicio, resta tiempo para dar el último empujón del año a lo que de verdad computa de cara al cumplimiento de V2.

El proyecto persigue eficiencia y productividad pero, como cualquier proyecto, **para conseguir el objetivo se debe disponer de los medios necesarios**, entre los que el tiempo es fundamental. Y las oficinas carecen absolutamente de este tiempo.

Se trata de vincular "clientes invisibles", también conocidos como avatares, pero sin olvidar atender a los clientes activos, llevar a cabo la sistemática comercial, gestionar las carteras, salir a visitar clientes, atender las campañas, conseguir los objetivos, cumplir los protocolos administrativos establecidos, etc., y, por supuesto, "mantener el orden en la oficina" (consejos de gestión operativa y archivo).

A la vista de lo anterior, en **ACCAM** concluimos que, **quienes necesitan un avatar para ejecutar todas sus tareas, y mantener relaciones de calidad, - tanto con los actuales clientes como con su propia familia -, son los propios profesionales.** Mientras esto no sea posible, requerimos a la empresa que lleve a cabo una estimación de tiempos para desarrollar todas las tareas que deben realizar los profesionales de la red. Quizás de esa manera no insistan en decir que en Bankia no se hacen horas extras.

Madrid, 9 de diciembre de 2015

Consulta nuestra página web

www.accam.es

SUSCRIBETE CON ACCAM

AYUDANOS A CONSTRUIR EL FUTURO DE LOS PROFESIONALES DE BANKIA

NOMBRE Y APELLIDOS: _____

DESTINO: _____ **Nº EMPLEADO:** _____

FIRMA

Nº CUENTA: _____ / _____ / _____ / _____

REMITIR CUMPLIMENTADO A LA OFICINA Nº 0676

TEL. 91.571.88.22

Sus datos de afiliación se incorporarán a nuestros ficheros en los términos establecidos en la Ley de Protección de Datos de Carácter personal

Aviso legal: Esta información está dirigida a la plantilla de Bankia. Según lo previsto en la Ley de Protección de Datos de Carácter Personal (L.O. 15/99), usted podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición respecto de sus datos, respondiendo para ello a este mismo correo e indicándonos sus instrucciones.

G1C1767A.DOC