



MALDITO NPS

Hemos solicitado a la empresa, así como haremos con el resto de secciones sindicales, que se abran a negociar una modificación del NPS que permita eliminar esos detractores cuya baja puntuación no se deba a la atención prestada por el trabajador si no a cuestiones que escapen al control de la plantilla.

Si cada detractor requiere de un número elevado de promotores para revertir su puntuación, cuando entran en juego variables que no se relacionan con la gestión de las personas que trabajan en las oficinas, el apartado de NPS de la tabla de objetivos acaba desvirtuado de su propósito, y no es necesario recordar como esto afecta en un porcentaje muy significativo al cobro de incentivos.

Consideramos que detractores cuya valoración haya sido motivada por cuestiones como las siguientes deben de ser eliminados del cómputo para el objetivo:

- Me cobran 2 € por el servicio de ventanilla
- Me han denegado un préstamo y a mi amigo se lo dieron
- El seguro de Adeslas no me ha cubierto el siniestro de la casa
- Estaban cerrados el sábado por la tarde
- La abuela fuma

Debemos aprovechar para mejorar el sistema y que nos permita diferenciar aquel comentario destinado a mejorar la atención al cliente de aquel destinado a protestar por las políticas comerciales de la entidad que no son inherentes al trabajador y, por tanto, no deben de ver reducido el cobro de sus incentivos por estos motivos.

¿Creéis que debemos de unirnos todas las secciones sindicales para forzar a la empresa a cambiar el modelo?

Salud

	CONFEDERACION GENERAL DEL TRABAJO Sección Sindical CaixaBank www.cgtaixabank.com Twitter: @CGT_CAIXABANK Instagram: @CGT_CXB Telegram: CGT CAIXABANK info@cgtaixabank.com		
	Para afiliarte a CGT Mándanos un correo a: info@cgtaixabank.com		
	CGT el sindicato que hace falta		