Acción Sindical

Comunicado

SRV MES DE MAYO

Estimados y estimadas compañeras. El día 30 de abril se reunió la comisión del SRV, para la presentación del nuevo modelo correspondiente a los primeros 10 días de mayo 2020, para comerciales de tiendas, PTC,Task Force, servicios de llamadas/formularios y del 27 de abril al 31 de mayo para Venta Directa.

En esta reunión entre otras medidas, **UGT** ha propuesto **en primer lugar**, e insistiendo en la misma reivindicación que en el anterior SRV , **una gratificación excepcional al personal de SAV/SAI** por su excelente trabajo en los primeros días de atención en el 1004, pioneras y pioneros en un servicio del que poco o nada conocíamos, y por supuesto al trabajo magnífico de nuestras y nuestros compañeros de SAI. Ambos equipos han marcado un hito de enorme relevancia, y por ello entendemos que se debe premiar su encomiable esfuerzo y profesionalidad.

Respecto a esta reinvidicación, la empresa sigue reiterando en que este grupo de personas por sus características y grupo profesional no tienen derecho a ninguna gratificación ya que siguen haciendo la labor telefónica que siempre ha desempeñado. Desde **UGT solicitamos también,** que se tenga en cuenta la parte comercial del servicio y se gratifique por las ventas realizadas.

Asímismo se le ha reclamado a la Empresa que también tengan en cuenta en los SRV a los y las compañeras Gurús y Traders tanto por su presencia en tienda como por su labor comercial. La empresa nos informa que se va a regularizar el mes de abril y ya se está trabajando en un plan de incentivos para el mes de mayo.

Según la Empresa, han mantenido un SRV similar al de Abril donde se vuelve a gratificar, entre otras cuestiones, por la recepción/emisión de las llamadas. Para el comisionamiento, una llamada válida recepcionada, es aquélla que dura más de 20 segundos y sea la única o la última llamada que el cliente realice en ese día. Pero nos hemos encontrado que en muchas ocasiones, se le indicaba al comercial que ante una llamada, si no podían solventarla, era preferible colgar y llamar posteriormente al cliente con la solución. Haciendo ese protocolo, no se nos está contando esa llamada emitida, causándonos un perjuicio económico.

En cuanto a formularios han bajado de 50 a 30 el número para poder comsionar

En segundo lugar, hemos solicitado **el retorno del bloque de calidad** dentro del SRV. Como todas y todos sabéis, la empresa decidió implantar las encuestas de satisfacción al cliente en el servicio de atención telefónica del 1004. Por este motivo, **UGT demanda** este bloque de calidad como medida de mejorar y completar la merma de las comisiones que estos momentos sufrimos por la situación actual, ya que el 75% de la actividad de tiendas se limita a duplicados y entrega de SIM así como venta de terminales y accesorios. La Empresa de momento en estos primeros diez días nos indica que no va a proceder a comisionarlas pero que estudiarán su viabilidad para el próximo tramo.

1º Mayo 2020

#YoSoyPrimeroDeMayo
#OtroModeloEsNecesario

Trabajo y servicios públicos: otro modelo social y económico es necesario

Entendemos que de esta manera, también satisfacemos a muchas y muchos compañeros que nos traladan su malestar por este tema de las encuestas, ya que según nos comentan, la mayoría se queja de que no tiene los suficientes conocimientos, herramientas y por ende confianza, a la hora de atender al cliente como lo hacen habitualmente en tienda.

Con respecto a **Venta Directa**, también se nos ha presentado su SRV donde la formación junto con la venta asociada del producto del que se formen, tendrá un acelerador, como reconocimiento de la asimilación de la formación realizada.

La Empresa nos ha informado que debido al incremento del volumen de negocio en las Empresas van a bajar la retribución de la media de comisiones así como el importe de los unitarios, según la empresa será compensado con la certificación de las formaciones en producto y estrellas conseguidas.

Tenemos muchas quejas del colectivo por presiones comerciales. Pedimos que cesen, ya que no es el momento de tensionar a un colectivo que tiene poco o ningún margen de maniobra por la situación actual de las empresas en este país, que en su mayor parte permanecen cerradas.

Queremos recordar a la empresa que nuestro personal tanto de tiendas, como de Venta Directa, PTC y Task Force, no son televendedores, n*o* tienen formación ni perfil, ya que es personal de venta presencial. Tampoco lo son los compañeros de SAV por si quedan dudas al respecto de su labor.

Para concluir desde **UGT** valoramos positivamente que se mantengan **las medias de comisiones** ya que son necesarias para paliar en gran parte la pérdida económica que estamos sufriendo por la crisis del Covid-19 , así como **el mantenimiento de la ocupación** de toda la plantilla de Telyco.

Os seguiremos informando

1º Mayo 2020
#YoSoyPrimeroDeMayo
#OtroModeloEsNecesario
Trabajo y servicios públicos: otro modelo social y económico es necesario