Acción Sindical

# PRESENTACIÓN SRV FEBRERO

02 de febrero de 2021

Comunicado

Estimados compañeros y compañeras. El viernes pasado y en el día de ayer se nos presentó los SRV de comercial punto de venta, 1004, WhatsApp y emisión de llamadas, así como el SRV Gevico y el de los compañeros y compañeras Task Force y PTC. Pasamos a detallar nuestras valoraciones:

- Comercial punto de venta.

En el SRV de este mes lo que más nos sorprende es en el apartado de Calidad, el nivel de exigencia que se pide dada la situación en los puntos de venta. Lo primero y más destacable es el que los y las comerciales para obtener el incentivo han de tener 0 insatisfechos. En estos días donde el aforo es limitado, donde la manipulación de terminales ajenos ha de ser limitada, pedir un 0 en insatisfechos nos parece exagerado ya que, en muchas ocasiones, pese a que se les recuerde a los y las clientes que nos valoran a nosotros y nosotras y no a la compañía, no siempre lo consideran así. Por supuesto la nueva aplicación de Quenda para la cita previa también está recogiendo críticas sobre todo en la población de más edad que en muchas ocasiones no se entienden con estas herramientas.

En el apartado de ventas, las BAF como unitarias comisionan muy bajo, eso sí como algo positivo es el hecho de que comisionan todas y en el caso de las de alto valor, se les incentiva.

Agradecemos que tras las presiones de **UGT** la empresa continúe en la línea de que las alarmas no sean un condicionante para poder conseguir un SRV digno.

Sí queremos destacar que los lotes de Movistar Salud y repos nos parece que pedir 4 en el lote es demasiado teniendo en cuenta que los y las clientes pueden obtenerlo, no con un descuento, sino de forma gratuita online.

También desde **UGT,** se ha querido aclarar las discrepancias entre el pre-cierre de la calculadora de comisiones del día 18, y los sucesivos ajustes hasta el cierre de las comisiones, llevando a algunos compañeros a errores y enfados, por no saber realmente las comisiones que van a cobrar hasta pasado el día 24 de cada mes.

Comunicado

- 1004, WhatsApp, emisión de llamadas.

Respecto a este SRV lo que más nos ha sorprendido es el giro que se le da al SRV de WhatsApp donde disminuye el aporte que se daba por gestiones administrativas y ponen más dinero en las ventas. Hemos trasladado vuestra queja, ya que evidentemente se reduce de 1.3€ por gestión a 0.50€.

La Empresa nos indica que es debido a que este mes apuestan más por las ventas de este canal, pero todos y todas sabemos que no es canal donde la venta sea algo factible ya que la mayoría de las gestiones son de cobros y facturas ya que las ventas al final se la quedan las tiendas por lo que hemos trasladado vuestra queja.

Por otro lado, también les hemos trasladado el hecho de que los fans del Ring Back no se están contando y no tenían constancia de ello. Nos comentan que van a mirarlo.

Sigue siendo para estos compañeros y compañeras un SRV desmotivador a la vez que sujeto a muchos errores en el conteo de las gestiones administrativas.

En el caso del bonus de contactos Prs y las 3 alarmas para conseguir 400€ nos parece un objetivo muy desmotivador teniendo en cuenta las dificultades que se tienen en contratar alarmas vía telefónica a través de Prs.

- PTC y Task Force.

Sigue siendo un SRV continuista a excepción de las alarmas donde a partir de la venta de dos unidades comienzan a comisionar a 50€.
Teniendo en cuenta la gravedad de la tercera ola, queremos que la Empresa entienda la dificultad de estos compañeros y compañeras para obtener más de dos alarmas.

- GEVICO: modelos plus y básico.

A este SRV se le da un cambio radical y rompe el modelo con el que se ha estado trabajando durante casi todo el año 2020.

Pasamos a detallar las valoraciones de **UGT**:

El incremento de los objetivos estando los compañeros y compañeras teletrabajando lo consideremos desproporcionado teniendo en cuenta no sólo que es un colectivo donde las visitas

Comunicado

presenciales son importantes, sino que la gran mayoría de objetivos se alcanzan con clientes de fuera de cartera, referidos, señalizados, etc.

Las acciones semanales no tienen un impacto positivo en las ventas puesto que los y las clientes necesitan un periodo de maduración y de aceptación de la oferta. Además, la mayoría de las ventas son de clientes fuera de cartera o resegmentados, con lo que los tiempos de tramitación para que suba la venta se dilata, por causas ajenas al comercial.

El MIX TI-MICRO, lo valoramos negativamente que creemos que es poco flexible y de un nivel de exigencia muy alto.

Sobre Tu Experto Tecnológico, vemos muy exigente el objetivo, para ser un producto de reciente lanzamiento, con tan poco público objetivo y una formación muy básica. A día de hoy no se tiene un argumentario claro ni dialogo del producto para ofertar a nuestros y nuestras clientes.

La gran mayoría de las ventas de los PLUS, son altas y no portabilidades, por lo que volvemos a recordar a la empresa que nuestros clientes de cartera son los mismos que desde ABRIL 2020.

En cuanto a las reclamaciones, aunque los tiempos de resolución han mejorado respecto al verano, hay un gran porcentaje que ni se suben debido al hartazgo en el retraso de muchos y muchas comerciales. Sabemos que el departamento está haciendo todo lo posible, pero pedimos un modelo más ágil de solventar las mismas.

Por último, agradecemos todas vuestras aportaciones y vuestras sugerencias que como tal hemos trasladado a la empresa.

El SRV es salario y como parte de éste es un eje muy importante en nuestra lucha en las mejoras de las condiciones laborales en esta Empresa.

**UGT** lleva meses apostando por seguir muy de cerca que los SRV sean cada vez más justos para toda la plantilla y gracia a vuestro apoyo hemos ido dando pasos para mejorarlo como el que las alarmas se quitaran como condicionantes, pero nos queda mucho camino por delante y seguiremos negociando mejoras.

Os seguiremos informando