

PROBLEMÁTICA DEL CAMBIO DE CARTERAS/SEGMENTO

NO SE PUEDE EXIGIR LO MISMO A QUIEN CAMBIA DE SEGMENTO Y PERÍMETRO SIN FORMACIÓN DE CALIDAD, SIN ADAPTACIÓN Y SIN AJUSTE DE OBJETIVOS

Desde COBAS queremos manifestar nuestra preocupación por los cambios de segmento, perfil y perímetro comercial que se están produciendo en Mediana Empresa sin que existan medidas suficientes para garantizar una transición justa para los profesionales afectados.

Cambiar de segmento no significa únicamente cambiar de clientes. Supone enfrentarse a nuevos mercados, nuevas estrategias comerciales, nuevos productos, nuevas oportunidades de negocio y nuevos interlocutores. A pesar de ello, los objetivos permanecen prácticamente intactos y se exige el mismo nivel de rendimiento desde el primer día.

Los trabajadores y trabajadoras se encuentran obligados a alcanzar objetivos diseñados para perfiles experimentados en ese entorno, mientras intentan adquirir conocimientos, entender el potencial de las nuevas carteras y construir relaciones comerciales que antes no existían. Todo ello conlleva una situación estresante con el consecuente riesgo psicosocial que supone, al pasar a otras funciones sin un periodo de adaptación adecuado y con las mismas exigencias de un personal experimentado.

COBAS considera inaceptable que la empresa impulse cambios organizativos sin acompañarlos de formación previa tanto teórica como práctica si procede y suficiente, planes de adaptación, acompañamiento comercial y revisión de objetivos.

La realidad es que muchos compañeros y compañeras reciben nuevas responsabilidades sin disponer del conocimiento necesario para competir en igualdad de condiciones. No puede exigirse el mismo resultado a quien lleva años desarrollando una cartera que a quien acaba de incorporarse a ella.

Especialmente preocupante es la ausencia de ajustes en los objetivos comerciales. Cuando se produce un cambio sustancial de cartera, segmento o perímetro, el impacto sobre la actividad es inmediato, pero la protección para el trabajador no existe. El riesgo de incumplimiento y la pérdida económica asociada a la variable recaen exclusivamente sobre el comercial.

El coste de las decisiones organizativas no puede recaer sobre los trabajadores. Si la empresa modifica estructuras, reasigna clientes o cambia segmentos, debe asumir también la responsabilidad de proporcionar las herramientas necesarias para que el profesional pueda alcanzar los objetivos fijados.

Desde COBAS exigimos formación de calidad previa a cualquier cambio de segmento o perímetro, un periodo real de adaptación, programas efectivos de acompañamiento y una revisión automática de los objetivos cuando exista una modificación significativa de las condiciones de trabajo.

Asimismo, reclamamos mecanismos de protección de la retribución variable para evitar que los comerciales sufran perjuicios económicos derivados de decisiones organizativas sobre las que no tienen capacidad de decisión.

Los equipos comerciales han demostrado sobradamente su compromiso, profesionalidad y capacidad de adaptación. Lo que reclamamos no son privilegios, sino condiciones justas para desempeñar el trabajo con garantías y sin penalizaciones injustificadas.

COBAS seguirá defendiendo un modelo de incentivos equilibrado, transparente y respetuoso con la realidad de la actividad comercial, donde ningún trabajador o trabajadora vea perjudicada su retribución por cambios organizativos para los que no ha sido previamente preparado.

COBAS TELEFÓNICA
Por la defensa de los derechos de las personas trabajadoras