



PRESTAKUNTZA

COMISION DE FORMACION

Martxoaren 14an Bizkaiko Prestakuntza batzordea elkartu egin da eta ondorengo gaiak eztabaidatu egin ditugu.

1 día para el cliente

El jefe de formación Norte, Carlos Pino, nos hace un resumen de la campaña de "CLIMA LABORAL" dentro de formación, en la que se nos explica que el objetivo de la misma es dotar a todo el personal posible de una visión práctica del proceso que va, desde la venta del producto, hasta su instalación/puesta en práctica.

Para ello han planificado la experiencia en tres tramos con el título de *1 día para el cliente*.

- a) **Tiendas:** Visita de +/-1 hora presencial en tiendas de atención al público para presenciar el proceso de atención directa y su desarrollo, rellenando posteriormente una encuesta, donde se responden o añaden sugerencias, defectos...

Se supone que todo el personal afectado, personal de Telefónica y trabajadores de la contrata que se encuentran en las tiendas, tienen conocimiento de que este proceso es únicamente didáctico.

Nada que ver con cuestionar formas de trabajar, interrumpir etc.

La experiencia es voluntaria- que sepamos, para los /as trabajadores de Telefónica si- aunque como hemos denunciado, la carta de invitación que se ha mandado hasta ahora decía que, o se iba, o la inasistencia debía ser justificada por una causa de fuerza mayor.

Nos informan que esta carta ya se ha modificado, y que efectivamente es voluntario, haciendo llegar a los responsables la importancia de la asistencia, para que no pongan pegas a quien no vea la necesidad de asistir.

- b) **Atención Telefónica:** Talleres que se organizarán en unas aulas preparadas al efecto, a las que podrá asistir todo el personal de Telefónica, y en las que se podrá escuchar la atención que se da a los/as clientes en sus diferentes casuísticas.
- c) **Postventa:** Esta fase consistiría en presenciar en empresas, PYMES, la instalación final del producto contratado, es decir, ver físicamente la instalación, ubicación...

Informazio sindikala
Informatzen

**MARTXOA
2012**



estatus politikoa
Orain



Es curioso que uno de los objetivos sea hacernos ver la importancia de la atención al cliente, en presencial, después de comprobar que uno de los puntos débiles en la estrategia comercial ha sido la no existencia durante tiempo de este sector, así como la mala atención que el cliente denuncia sobre la atención a través de los CALL CENTER.

¿Hay algo en esta lectura que no se denunciará en su tiempo, por LAB entre otros, para que no se cerraran las oficinas de atención al público y no se externalizara actividad como la que se realiza en los CALL CENTER?

El tiempo nos ha dado la razón, pero la avaricia de unos pocos y la complacencia de otros, ha hecho que esta empresa se haya y siga deshaciéndose de mano de obra dignamente remunerada y con derechos, para finalmente ocupar esos servicios por mano de obra barata dejando mucho de desear la calidad del servicio.

Estas son las consecuencias de los pactos, EREs... entre CCOO, UGT, UTS, EMPRESA a unos lo único que les ha preocupado han sido los resultados económicos... y a los otros?...

Situación de los cursos de formación en Bizkaia

La empresa recalca que uno de los puntos fuertes de la formación en Telefónica es la figura del profesor colaborador. Que es una pieza importante para que se den cursos en cantidad y calidad.

Entre otros posibles elementos que puedan hacer que algunos cursos no se realicen es la falta de profesores, ya que el recorte de presupuesto aquí también condiciona el contratar profesores externos.

Se da la circunstancia que en Bizkaia, proporcionalmente no saca profesores colaboradores como en otros territorios con el mismo tamaño en plantilla.

A la pregunta por nuestra parte de si se ha analizado las posibles causas de esa falta de interés, se nos responde que entre otros problemas está la de no "catalogar como formación", (no cobrándola como tal al no estar reglada), algunos cursos que se imparten, aunque hay otros motivos como la falta de personal, y como consecuencia la retención de posibles formadores en esos departamentos...

Se va a realizar por parte de la empresa de forma inminente una campaña de captación de posibles profesores colaboradores.

Horas de formación por trabajador:

En la anterior comisión solicitamos se nos facilitara la relación de la formación recibida por departamentos, aunque no sea nominal, si en número de horas y cursos recibidos.

Informazio sindikala
Informatzen

**MARTXOA
2012**



estatus politikoa
Orain



Se nos responde que la información que se puede facilitar es la acordada en la **comisión central de formación, MADRID**, con lo que no es imposible diferenciar por departamentos la formación recibida, e inútil para localizar departamentos donde sea inadecuada, mínima etc...

Le solicitamos al responsable territorial para que esta información se maneje a nivel provincial, por ser la mejor garantía para los trabajadores/as de este Herrialde y que sus representantes puedan hacer un seguimiento de este proceso.

A parte de esto, le denunciemos casos, departamentos particulares, donde sabemos que la formación ha sido mínima, o diferente según el trabajador/ra. Se nos responde como en la reunión anterior que *la realización o no de los cursos de formación, dependen de los responsables de cada departamento, quienes planifican la formación y deben hacer seguimiento para que se realice, modifique...*

Animamos a los trabajadores/as para que aquellos cursos que crean que pueden ser beneficiosos tanto para el trabajo que desarrollan como para su desarrollo profesional individual, sean solicitados a sus responsables.

Denunciamos que la empresa no haga un seguimiento de la formación por trabajador/ra. Posibilitando situaciones que se crea entre compañeros/as (esta actitud roza el moobing) que haciendo el mismo trabajo, tengan una formación mucho menor. Situaciones que luego tienen repercusión tanto en el trabajo diario como en las posibilidades a la hora de promocionar (agravada con el caprichoso sistema de promoción aprobado en esta empresa). Posibilidades totalmente mermadas por no contar con la correspondiente formación.

Solicitaremos en el comité de empresa reclamar esta información (formación detallada por trabajador/a) que creemos imprescindible para una eficiente defensa de los derechos de todos/as los trabajadores/as.

Euskara:

Sobre el control de los acuerdos provinciales sobre el aprendizaje de **Euskara, que actualmente se llevan desde Zaragoza**, teniendo en cuenta las particularidades de cada acuerdo, le transmitimos la idoneidad de que se siga gestionando desde cada provincia.

En el caso de tener que realizarse actualizaciones a los acuerdos, difícilmente podrán hacerse si se gestionan en territorios que no tienen nada que ver con la realidad de lo que se pueda negociar.

Informazio sindikala Informatzen

MARTXOA
2012



estatus politikoa
Orain

SAIL SINDIKALA

Telf: 94 488 41 92

Helbidea: telekobizkaia@labsindikatu.org

Webgunea: www.labsindikatu.org

Telefónica: www.labsindikatu.org/hasiera/sailsindikalak/telefonica

BLOGA: www.labetik.org