



# Chi-ama TIM

## Customer Satisfaction



Roma 17 aprile '19

Per mesi i lavoratori come un *mantra* sono stati pervasi da email e pop-up sui propri PC, sull'iniziativa "TIM around the Customer" mirata al miglioramento della Customer Satisfaction e della Customer Experience dei clienti TIM.

Anche se lecitamente la soddisfazione dei clienti è un punto chiave e strategico per un'azienda, ci risulta incomprensibile come mai tutta questa attenzione non venga assunta anche nei confronti dei propri dipendenti.

Sempre di più assistiamo invece all'adozione di comportamenti che tendono a imporre regole sempre più rigide e cogenti, con tutto il suo carico di incertezze e caos generalizzato, palesando l'incapacità dei vertici nel gestire processi di ristrutturazione che vengono proposti con cadenza periodica per essere poi sostituiti da altri che modificano, o addirittura cancellano, quanto fatto in precedenza; un "fare e disfare" costoso per l'azienda, esasperante per i clienti sui servizi offerti, sfiancante e demotivante per i lavoratori.

L'azienda ha dato corso ad un "tourbillon" di trasferimenti da un'unità produttiva all'altra, in molti casi con cambi di mansione, senza fornire l'indispensabile formazione preventiva né l'adeguato affiancamento, creando notevoli difficoltà ai lavoratori nell'acquisire le specifiche competenze nel nuovo ruolo ricoperto.

I lavoratori si trovano sempre più spesso ad affrontare parecchi inconvenienti, dove domina una interpretazione "fondamentalista" nell'organizzazione del lavoro, da parte di solerti responsabili delle regole, con enormi difficoltà a fornire risposte ad una clientela sempre più spazientita dal continuo cambiamento degli interlocutori personali e dalla sempre più contorta operatività gestionale dei processi operativi.

### E tutto questo sarebbe "a misura di cliente"?

È evidente a tutti, la mancanza di coordinamento tra le Funzioni Commerciale, Tecnica e Operativa, le quali remano ognuna verso una propria meta piuttosto che andare in un'unica direzione e verso un obiettivo comune.

Non siamo più disposti ad accettare compromessi che costringano il personale dietro la concezione dell'iper-produttività a dover gestire criticità derivanti dall'incapacità del Management di programmare ed organizzare in modo serio ed efficace le attività aziendali.

Essere leader comporta oneri e onori, quindi è necessario conoscere il lavoro, capire gli ostacoli ed essere in grado di risolverli, non limitandosi, in maniera miope al raggiungimento del proprio singolo obiettivo minando la dignità dei propri collaboratori.

**SI PONGA PRONTAMENTE RIMEDIO A QUESTE CRITICITA',  
DIMOSTRANDO IL CORAGGIO E LA RESPONSABILITA' DI UNA  
"CORREZIONE DI ROTTA" CHE SI PRESENTA COME INELUDIBILE.**

---

**USB Lavoro Privato - Settore Telecomunicazioni**

Via dell'aeroporto, 129 - 00175 Roma tel. 06.762821 - fax 06.7628233 sito [www.usb.it](http://www.usb.it) e-mail [federazione@usb.it](mailto:federazione@usb.it)