



No le des más vueltas, somos la garantía



COMERCIAL

Marzo 2015

El área de comercial sigue siendo una de las áreas estratégicas de la empresa, lo que conlleva que se encuentre continuamente en procesos de cambio, y en una necesidad inherente de adaptación forzada por los mercados. Esta realidad, y sobre todo en los últimos años, está generando un progresivo **deterioro de las condiciones laborales, provocadas por un aumento de los niveles de exigencia de productividad**, que los profesionales del área siempre han demostrado ser capaces de afrontar si hay un proyecto detrás, y que sin embargo no se han visto acompañadas de una reciprocidad por parte de la empresa, que apenas ha dado pasos para atender necesidades demandadas durante años, recayendo una y otra vez en las mismas deficiencias que vienen lastrando el área, agravadas por los continuos vaivenes en el modelo de gestión.

Además, aparte de la propia gestión, hay un aspecto que está siendo especialmente lesivo para el comercial, como es el **perpetuo cuestionamiento del desempeño y el buen hacer**, con continuas exigencias de reportes de actividad, cumplimiento de horarios, ofertas, requerimiento estricto de número de visitas sin considerar circunstancias como distancias, festividades, etc., **elevando el estrés y la carga mental ya inherentes a la labor comercial**, con las consiguientes repercusiones negativas para la salud.

Desde **UGT** entendemos que la mejor base que tenemos para hacer frente a esta situación, manteniendo empleo y condiciones laborales, es a través de la **Negociación Permanente**, con nuestro modelo de negociación, consenso, pacto y acuerdo.

LOGROS EN COMERCIAL

Durante estos años **UGT** a través de nuestras propuestas y reivindicaciones hemos conseguido una serie de logros beneficiosos para el conjunto de los trabajadores/as del área, en los distintos convenios colectivos y acuerdos de Mesa de Comercial. Aunque algunos han dejado de utilizarse unilateralmente por la empresa, al concluir los acuerdos, no vamos a desistir de **continuar reivindicándolos**, entendiendo que son parte de la solución a los problemas del área.

- PLAN TURNA, que nace a las continuas reivindicaciones de **UGT**, de la creación de una figura similar al antiguo "corretornos" de operación.
- Jornadas partidas que no fuesen más allá de las 19:00 horas, y reducción de las guardias en fines de semana, con la finalidad de establecer una mayor conciliación entre vida laboral y familiar (autónomos)
- Acuerdos de ampliación de evolución en Carrera Comercial, en los distintos segmentos, Rs en Residencial, Ps en Mediana, etc...
- Inclusión del Canal On Line en Carrera comercial





No le des más vueltas, somos la garantía



- Ampliación de jornadas reducidas
- Acuerdo de presentación en el tiempo de los planes de incentivos
- Potenciación del Canal On-Line
- Plan preferente de atención a empleados
- Apuesta de futuro por las plataformas propias de Residencial. Evolución modelo Residencial
- Movilidad voluntaria: Potenciación del número de traslados y propuesta de acción formativa para comerciales, en el segmento de nivel superior al que se pertenece y por periodo de tiempo limitado
- Mejora de la carrera comercial, con ampliación de los niveles de evolución, mejora de las compensaciones económicas y consolidación de nuevas retribuciones fijas en los niveles superiores
- Potenciación de la Formación, siempre insuficiente en un área en constante transformación en productos y servicios, tendencias, etc...
- Resolución de las situaciones de los comerciales “sin nivel” en la Carrera Comercial, ante la reivindicación de **UGT**, dejando sin efecto las producidas en el 2014, signando a dichos comerciales al primer nivel de su RV, comprometiendo para futuras negociaciones el tratamiento definitivo de estas situaciones.
- Introducción y sistematización de las evaluaciones de riesgos sicosociales, comprometiendo un calendario solicitado por **UGT**, que permiten la identificación de los problemas puntuales y concretos de los centros, y así trabajar en su solución.

Es evidente que **un área en permanente transformación requiere una continua actualización de los acuerdos** y una constante atención a la evolución de los problemas.

Con esa finalidad **UGT** mantiene sus reivindicaciones en Comercial, buscando soluciones tanto en lo macro (carrera comercial) como en lo micro (condiciones laborales).





No le des más vueltas, somos la garantía



PLANTEAMIENTOS DE MEJORA

CARRERA COMERCIAL

Para **UGT** es evidente que **se precisa seguir avanzando en nuevas mejoras de la Carrera Comercial**, que consoliden los avances producidos, en;

- **Mejorar los mecanismos de participación de la representación sindical** en el análisis y seguimiento de los resultados, de forma previa a cualquier asignación de nivel, así como la mediación sindical en la resolución de incidencias y reclamaciones
- **Más transparencia** al proceso, y que éste sea **más automático** y ágil
- **No limitar el número de evoluciones**
- **Establecer “pasarelas”** entre los distintos segmentos abogando por **la creación de unos cupos en cada segmento, a los que los comerciales pudieran acceder voluntariamente** desde cualquier otro, por períodos y en condiciones previamente determinados
- Ampliar las posibilidades de **los comerciales de acceder a los distintos procesos de promoción en otras áreas de la empresa**
- **Consolidación de la gratificación de 120 €** en los niveles de entrada en la carrera
- Distinguir entre la situación de los **fuera de convenio** en Carrera Comercial y el resto de los fuera de convenio de la empresa, al entender que no estamos ante “cargos” de confianza, sino que son **trabajadores encuadrados en un simple escalón retributivo** de la carrera comercial.

HERRAMIENTAS

El **excesivo número de aplicaciones, y la falta de confiabilidad** de las mismas impone diariamente una absurda y frustrante carga de trabajo adicional a las tareas propias del comercial, además de abundar en la desmoralización de una plantilla que ve reiteradamente incumplidas las promesas de solución realizadas año tras año.





No le des más vueltas, somos la garantía



La empresa debe garantizar la necesaria estabilidad, y fiabilidad de las aplicaciones y herramientas informáticas, rechazando por nuestra parte la "normalidad" con que desde la dirección se asumen los continuos fallos, lentitud, etc... de éstas, como algo inevitable o de compleja solución. Se espera que los comerciales asuman y se resignen a los fallos en las aplicaciones de uso diario, algo que no solo causa una penosa imagen ante nuestros clientes, sino que también con graves efectos perjudiciales para la salud.

FORMACION

Se detecta una falta de conocimiento de los nuevos productos y servicios por la carencia de una formación adecuada. Se hace imprescindible una permanente apuesta por una formación de calidad, prioritariamente presencial, con mayor implicación y vigilancia de los mandos para que cada trabajador cumplimente al menos su PIF y se ajuste a las circunstancias reales de cada momento, no acumulándola hacia los períodos finales del año, sino distribuyéndola a lo largo del mismo.

La formación tiene que reunir todos los requisitos (espacio, medios, herramientas) para una **correcta impartición** de los cursos, apostando en la medida de lo posible, que los alumnos estén **en lugares distintos de su entorno de trabajo diario**, para que la dedicación y concentración sea óptima, a la par que abogamos por relegar a su mínima expresión la "autoformación" y la formación "en vuelo", que siempre son ineficientes.

Al margen de la labor comercial y sin incidencia o repercusión en ésta, hay que **considerar los tiempos formativos a la hora de computar objetivos**.

Para esta área en concreto **la formación es una de las palancas necesarias para rebajar la carga mental asociada a la propia actividad comercial**.

ÁREAS DE APOYO Y CARGA ADMINISTRATIVA

La empresa lleva años manifestando que los comerciales tienen sólo que vender, prometiendo continuamente la mejora de las áreas de apoyo y la disminución de las tareas administrativas, pero la realidad es que **los apoyos al comercial se han ido paulatinamente eliminando** tanto por el cambio de los modelos de las áreas de soporte (CGCs) como por **la pérdida del sostén de los ABTC**, o la drástica **modificación del rol de los mandos**, que han dejado de servir de guía y de apoyo del comercial sobre aquellos problemas de **difícil solución y enquistamiento**, pasando a ser meros controladores.

La empresa debe precisar y completar definitivamente las áreas de apoyo, dotándolas igualmente de herramientas y formación reglada suficiente como para que sean el verdadero sostén que descargue a los comerciales de cualquier actividad que no sea la venta, así como formalizar procesos administrativos sencillos, que eviten la redundancia, y que disminuyan la burocratización.





No le des más vueltas, somos la garantía



CARTERIZACIÓN, ESTABILIDAD Y FIABILIDAD DE LOS PIC

En las carteras existe la necesidad de homogeneizarlas y racionalizarlas, no sólo en número de clientes, si no en tipología, en el caso de los call centers, y en distribución geográfica, en el caso de la red presencial.

Los planes de objetivos e incentivos tienen que ser estables, transparentes y comprensibles, por supuesto públicos, y presentarse con antelación al inicio de los períodos.

La empresa debe cumplir sus compromisos, para que los comerciales dispongan de la información precisa sobre sus objetivos, de su grado de cumplimiento y de su evolución, así como facilitar la consulta transparente en todo momento para facilitar los mecanismos de consulta y reclamación sobre las posibles incidencias, extremo que para UGT pasa por la creación de una herramienta específica de seguimiento y consulta on line de objetivos/incentivos.

RETOS PARA EL 2015

Los planteamientos de UGT tienen como base las reivindicaciones de los afiliados, por ello pusimos en marcha un Grupo de Trabajo de Comercial con la colaboración de numerosos compañeros/as que han respondido al llamamiento realizado por nuestra organización, implicándose en aportar sugerencias y propuestas mediante su participación en encuestas realizadas a nivel provincial.

Una vez recabadas todas las aportaciones, se han realizado distintas reuniones con representantes de los comerciales implicados en el proyecto, para la puesta en común de los resultados, organizando y logrando una amplia asistencia en grupos programados, logrando que presencialmente 90 comerciales de todos los segmentos y provincias participasen en las 6 reuniones celebradas territorialmente para la puesta en común, análisis y elaboración de propuestas.

Tras el análisis y debate posterior de las aportaciones recibidas, cada grupo elaboró una serie de propuestas cuya recopilación y orden se han traducido en un documento que recoge y ordena todas las propuestas, por segmento, que UGT ha editado y distribuido.

En UGT entendemos que la situación en Comercial debe y puede reconducirse, contando con la experiencia de nuestros profesionales a la hora de organizar y estructurar el trabajo, y corregir carencias o introducir mejoras escuchando y consultando a los comerciales, que son quienes mejor conocen las necesidades del día a día de su trabajo.





No le des más vueltas, somos la garantía



El documento de trabajo elaborado por dichos comerciales, constituye la mejor prueba de que **son los profesionales del área los más idóneos para encontrar las soluciones** a los problemas y dificultades que tan bien conocen.

En consecuencia, **UGT** afronta el reto de trasladar a la inmediata negociación del convenio colectivo las aportaciones, sugerencias y reivindicaciones que los trabajadores/as de comercial han establecido en un documento final que se ha hecho llegar al conjunto de los trabajadores de comercial.

Información

