



COMMUNICATION  
CONSEIL CULTURE

La RAD doit être accompagnée, comprise et partagée.

Et quel sens donne-t-on à ces obligations de vente à distance, lorsque La Poste peine autant sur la mise en place du télétravail ?

Et si, tout simplement, le client avait l'assurance d'être rappelé sous J+1 ?

Et si on reparlait du SI ?

Combien de contrats ratés, de PNB perdu suite aux bugs informatiques ? combien de « pétales de plomb » ?

SUIVEZ-NOUS SUR L'APPLICATION DISPONIBLE SUR ANDROID OU IOS



# PRESSIONS COMMERCIALES INAPPROPRIÉES ET CONTRE-PRODUCTIVES !

## Une pression commerciale destructrice

**Les reportings sont plus que jamais en recrudescence au Réseau.** Du DR, au DT, au DS aux conseillers et chargés de clientèle, tout le monde a son « petit tableau » de reporting sous le coude, pour inscrire des résultats qui peuvent se retrouver dans le SI. **À la journée, à la semaine, au mois...** que de temps passé – inutile – à les remplir !

## Une VAD imposée vs un télétravail freiné !

Imposer des plages horaires de V(R)AD à raison de demi-journée, ou journée entière, par semaine, par mois, apporte quels résultats ? **Des conseillers stressés par des objectifs imposés, une méthode de vente peu maîtrisée, des outils peu fiables et des concrétisations pas toujours ciblées...**

## Cerise sur le gâteau : le taux de décroché

**Même en entretien avec un client qui s'est déplacé, il faut satisfaire celui qui appelle.** La satisfaction (vite dit) de l'un contre l'insatisfaction de l'autre... les conseillers ne comprennent plus la stratégie de LBP. Faut-il voir dans le déploiement des smartphones, une volonté de développer le télétravail ou le téléphone qui ne quitte pas le conseiller ?

## De la démotivation à la démission

**Ces pratiques ont des effets dévastateurs sur les conseillers bancaires** qui quittent leur fonction ou carrément La Poste, lassés de ce flicage infernal.

**Aujourd'hui, combien de portefeuille bancaire à découvert ?** Combien de collaborateurs sont inscrits dans les viviers DS ? Le métier de DT est-il valorisant lorsqu'il est réduit à celui de collecteur de chiffres sous pression ?

### LA CFDT DEMANDE :

- ▶ Des outils informatiques fiables, digne de ce nom,
- ▶ La fin des reporting inutiles et infantilisants,
- ▶ L'autonomie pleine et entière aux managers et conseillers pour mener leur organisation afin de répondre aux exigences commerciales et à la satisfaction client,
- ▶ L'abandon des plages de VAD et l'accompagnement des conseillers à la RAD, avec partage du sens et des enjeux,
- ▶ La fin du taux de décroché et un outil fiable, Fil Contact ou autre.

**Pour la CFDT, face à une crise économique sans précédent, La Poste doit tout mettre en œuvre pour conserver la motivation de la ligne commerciale, à tous les niveaux.**

**Et cela passe par l'amélioration de la Qualité de vie au travail en prenant ces premières mesures.**