

Télévente

Grève sur les plateaux, le 29 novembre !

La direction de la Télévente nous mène en bateau depuis des mois ■ Il y a beaucoup de communication mais peu d'actes ■ Au final le quotidien des collègues de la "télévente" ne cesse de se dégrader.

Le "Middle Office" Le "Front Office"

Le logiciel Score génère toujours une surcharge de travail ou comment faire toujours plus ? Sauf que l'outil accentue toujours les procédures et ralentit considérablement l'exécution du travail.

S'ajoute à cela la pression managériale sur le nombre de déploiements à réaliser.

Comme la direction ne sait pas répondre et solutionner les problèmes, elle retire aux Gestionnaires les appels entrants qui pourtant font partie des objectifs à remplir parmi les critères de l'appréciation !

Malgré le manque de soutien, la pression commerciale persiste sur les Gestionnaires alors que les vendeurs sont en attente d'accompagnement... Pourtant l'essence même du travail d'un Gestionnaire Clientèle visant à appuyer et conseiller la vente qui ne peut plus être assuré correctement. De qui se moque t-on ? La direction prétend en plus que les "Middle" sont encore surdimensionnés !

Exigeons un meilleur Commissionnement puisqu'il y a de plus en plus d'objectifs avec des outils informatiques de moins en moins performants pourtant nous sommes en l'an 2018.

Stop à la part managériale, objectif indécent car subjectif puisque appréciation sur le "savoir-être" et aucune transparence.

Stop au Management à la pression, à la maltraitance psychologique et à la pression du chiffre.

Le Tchat pour tout le monde. Pourquoi ce nouveau canal de business n'est pas accessible à tous les vendeurs. Le Tchat serait-il source d'inégalité ???

Les prisonnier-es du numérique se rebiffent



SUD revendique :

■ **Le III.1 pour tous les Gestionnaires au Middle et le III.2 au Front ;**

■ **Le "Tchat" pour toutes et tous ;**

■ **Déclenchement des "Marqueurs" à chaque vente et passer toutes les offres au minimum de facturation à 100 euros ;**

■ **Communication du dispositif de commissionnement dès le 2 janvier 2019 ;**

■ **Une meilleure gestion des flux ainsi qu'une prime compensatrice sur ces pics d'activités (pas d'entrants pas de leads, donc neutralité des objectifs...);**

■ **Ne pas incorporer la note NPS dans les objectifs puisque les vendeurs subissent cette notation ;**

■ **Des outils informatique qui fonctionnent ;**

■ **Stop aux écoutes sauvages, le personnel doit être prévenu.**



Compte Rendu de la bilatérale SUD sur le commissionnement du 19 octobre

Présent-es : Mme Melina Fossard "Directrice Innovation", Mme Karine Blanchard "Directrice Performance" et Frédéric Neau DRH.

Cette rencontre s'est déroulée en mode "Skype".

La DNT était en attente de propositions alors qu'en règle générale elle fait la sourde oreille, SUD a préféré dans un premier temps exprimer un état des lieux du commissionnement suite aux remontées du personnel sur chaque plateau.

Nous avons demandé :

- Déclencher un marqueur sur chaque vente (le minimum de facturation engendre le même travail qu'un marqueur à 100 euros) passons donc toutes les offres à minimum de facturation à 100 euros.

- Valoriser le "run" et son extension ;

- De prendre en compte dans le commissionnement individuel toutes les offres vendues qui pourraient alimenter un compteur par marché ;

- Récompenser les contrats avec un gros C.A. ;

- Revoir les objectifs à la baisse et les objectifs CA de la Zoé de nos vendeurs en temps partiel.

Un temps partiel n'est pas un temps plein !

- La suppression de la part managériale (le savoir être avec sa Direction) puisque subjective ;

- Une transparence sur le commissionnement. A ce jour les marqueurs sont une usine à gaz et avant chaque commissionnement, il convient de vérifier les marqueurs ;

- Un rééquilibrage des Zoé ;

- Le Tchat pour tout le monde : le Tchat source d'iniquité ????. A ce jour, deux familles à la Télévente :

- " Famille 1 ", avec business appels entrants, " Saga " et " Tchat " ;

- " Famille 2 ", appels entrants et Saga ;

- Le III.2 pour tout le monde.

Nous pouvons constater encore une fois que lors de cette CDSP nous avons été simplement écoutés mais nous n'avons pas eu de réponse. D'ailleurs lors des CDSP ou tout autres instances avec le DNT à leur invitation aucun compte rendu par la direction n'est fait auprès du personnel...

En revanche, lorsque des accords sont signés entre La Poste les OS, la direction fait feu de tout bois !

**SUD dénonce les pratiques et les méthodes du dialogue social
Assez des beaux discours des managers "bienveillants"
soi-disant à l'écoute des problèmes des personnels.**

**Ensemble revendiquons sur les plateaux l'amélioration
de nos conditions de travail.**

**Récoltons le fruit de notre investissement.
Toutes et tous en grève le 29 novembre !**