

LEADER ou **LIDL** DE LA RELATION CLIENT ?



Allo ? Patron, je suis dans une agence Caisse d'Epargne et ils sont tous en train de travailler pour devenir Leader de la Relation Client !

Leader de la Relation client ? C'est nouveau ça ? Comment ça marche ?

Ben, il s'agit d'un programme intensif de formation qui consiste à se préparer, se former et s'entraîner au moyen d'outils numériques.

Mais ça va leur servir à quoi cette histoire ?

Boh, patron, à pas grand-chose dans un premier temps, c'est surtout convaincre les commerciaux que leurs clients n'aspirent qu'à une chose : ne plus les voir et surtout, enfin avoir une « vraie relation » sans devoir se rencontrer !

Et ça marche ?

Oui, patron, comme sur des roulettes, il y a un classement, comme d'habitude, alors pour ne pas être derniers et être montrés du doigt, ils se défoncent quotidiennement sans compter leurs heures !

Je comprends pas ! Ça leur sert à rien et ils y vont tous ?

Ben, patron, ils ont pas trop le choix et puis on leur explique que c'est pour rendre leurs clients autonomes !

Autonomes ?

Ben, oui patron, ils doivent expliquer aux clients comment se passer d'eux !

Ahhh, je comprends, moins de clients à l'agence, moins de salariés à payer !

Ben oui patron, il y a d'ailleurs un programme de fermeture d'agences et de réduction d'effectifs !

Houla ! ils sont forts, ils vont augmenter leurs bénéfices sur le dos des salariés ! On est mal !

Oui patron, on est mal, on est très très mal !

Et personne dit rien ?

Si patron, paraît qu'il y a un syndicat, Sud-Solidaires, qu'est pas trop content !

Et alors ?

Ben, tant qu'il y a pas le personnel avec eux : Ils sont mal, patron !



Sud-Solidaires est prêt à réagir et résister .

Et vous ?

