



## Alternativa Sindical de Trabajadores

C/ Gran Vía, nº 40 – 5º 1ª  
28013 Madrid

Tfno.: 915271808  
Fax : 915273793

[www.sindicatoAST.org](http://www.sindicatoAST.org)

email : [informacion@sindicatoAST.org](mailto:informacion@sindicatoAST.org)

**COMUNICADO**

**16-2011**

25-05-2011

## PRESIONES EN COMERCIAL

En la reunión mantenida el 17 de Mayo con la Inspección de Trabajo, a denuncia de este sindicato, y en la que estuvo presente la empresa, informamos a la inspectora de la situación que se está padeciendo en la central de Irún, con problemas de ansiedad y estrés que han obligado a la intervención de los servicios de urgencia de la Seguridad Social, SAMUR, para atender a varios compañeros/as. El acoso y coacciones a los que se está sometiendo a los trabajadores/as hace que algunos de ellos soliciten días de permiso sin sueldo para no pedir la baja por estos motivos, temiendo que la empresa aplique su política represora como ha ocurrido con otros trabajadores/as.

Según la última Evaluación de Riesgos Psicosociales de 2009, los índices de carga mental siguen siendo elevadísimos -nocivos según la clasificación del I.N.S.H.T. (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo) -, sin que a día de hoy se haya solucionado este tema. Muy al contrario, desde comienzos de año los asesores tienen que atender clientes y gestiones de telefonía móvil con nuevas aplicaciones, propias de móviles, y tan sólo dos semanas de formación, sin especificaciones claras en las gestiones y siendo cada vez mayor la exigencia para resolver los problemas de los clientes y no transferir las llamadas.

Además, del 21 al 13 de abril y por una decisión empresarial (control de fraude), se indicó que no se vendieran móviles sin que la empresa variara los objetivos de cada asesor. Esta situación, que ya denunciarnos a la Inspección, agrava aún más las condiciones de estos trabajadores/as debido al incremento de productos, servicios y aplicaciones nuevas con una deficiente formación y con la exigencia de resolver las llamadas y el objetivo de móviles aún cuando haya habido dos semanas en las que no se pudo vender este producto.

En este sentido también denunciarnos tanto la lentitud como el mal funcionamiento de las aplicaciones, y ello porque constantemente se remiten correos a los trabajadores/as exigiéndoles que justifiquen su tiempo de trabajo efectivo, cuando sólo el tiempo de arranque del PC ya son quince minutos, las herramientas están diseñadas casi exclusivamente para el control del trabajador más que para facilitarle su tarea, lo que dificulta ésta constantemente.

Por otra parte, desde el 5 de Abril se les exige rellenar un fichero Excel, dentro del "PLAN DE REACTIVACIÓN DE VENTAS", con la insistencia de que cada llamada sea una venta. Éste, además de innecesario (ya que su labor queda registrada en la aplicación HERA +) es otra tarea más que duplica el trabajo de cada gestión. Desde el día 11 de Mayo, se informa que este fichero ya no hay que rellenarlo, que a partir de ese día hay que rellenar otro diferente en el que hay que anotar a los clientes que no tienen ADSL, si se lo ofrecemos o no (y por qué), si se lo vendemos o no (y también analizando el por qué; cuál es la clave de nuestro argumento que le ha llevado a la compra...). Esto multiplica innecesariamente el trabajo, cuando lo más productivo sería que esas anotaciones se hicieran sólo en la ficha, donde lo verá el siguiente comercial que atienda al cliente, o cualquier otro trabajador que necesite esta información.

Asimismo, también informamos a la inspectora que el objetivo de atención de llamadas diarias ha aumentado desde las 21 que se exigían hasta febrero de 2011, a las 35 que se exigen actualmente, imponiendo también un protocolo de atención que hay que cumplir a rajatabla y para lo que no dudan en utilizar la información extraída de las escuchas, que se suponían exclusivas para formación.

Son constantes las comparativas entre trabajadores/as respecto a los índices de calidad, el FCR (del inglés First Called Request; se trata de resolver la petición del cliente en la primera llamada, por lo que se penaliza que el cliente vuelva a llamar durante los 3 días siguientes, incluso aunque estas llamadas se realicen por otros motivos), la productividad, ventas y número de llamadas, a nivel de coordinación, centro e igualmente con otros centros, (Barcelona, Atento,...etc), tanto en correos personalizados como en reuniones de grupo.

A través del correo electrónico se presenta constantemente la situación como muy grave, se dice a los trabajadores/as que se esfuerzan poco, que resultan poco rentables, que en Atento cobran menos, que no son productivos, e incluso se les llega a acusar si la puntuación de calidad del cliente es buena hacia el asesor y mala para la empresa, de "dejar mal a la empresa", cuando sabemos bien a qué es debido el malestar de muchos clientes.

Siguen las presiones hasta el punto de que se está llamando de nuevo a los vendedores individualmente a reuniones junto con el Jefe de Área y el Jefe de Ventas en el despacho del primero. En tales reuniones se hace referencia al tema de la productividad (llamadas y ventas) y la calidad, de modo que si no se alcanzan los objetivos se amenaza al trabajador/a con ponerle a disposición de Recursos Humanos. Os informamos de vuestro derecho a acudir a dichas reuniones acompañados de un representante sindical.

Además de todo esto, la empresa continuamente varía a su favor los turnos establecidos, aumentando los turnos partidos (sobre todo el que termina a las siete de la tarde) en detrimento de los turnos de mañana, lo que sin duda dificulta la conciliación de la vida laboral y familiar.

**¡¡ POR EL MANTENIMIENTO DE NUESTROS DERECHOS !!**

**¡¡ LA ÚNICA LUCHA QUE SE PIERDE ES LA QUE SE ABANDONA !!**

**¡¡ CADA VEZ ES MÁS NECESARIO UN CAMBIO SINDICAL !!**

**¡¡ NI DESPIDOS, NI REPRESIÓN SINDICAL !!**