

Uśmiech w PKO BP – bezcenne

29 września 2019

Chciałem się dowiedzieć, ile zarabiają doradcy klienta w placówkach bankowych PKO BP. W ogłoszeniach, a jest ich sporo, bo ciężko dziś znaleźć pracownika, firma informuje o zagwarantowaniu umów o pracę, zdrowej równowagi między pracą a życiem osobistym, prywatnej opieki medycznej, po różnego rodzaju benefity – klasyczny zestaw korporacji bytującej na polskiej ziemi. Korpy chwalą się tymi zdobyczami cywilizacji. W wielu regionach kraju to nadal wabik, a wielkie firmy się ceni, bo zapewniają one jako tako pewną pracę, takąż pensję i owocowe środy, czy tam piątki.

Nawet jeśli w ogłoszeniach nie ma mowy o wynagrodzeniu. Bo tym się jakoś firmy chwalą mniej. Widocznie nie ma powodu. Brak oferowanej pensji w ogłoszeniach to oczywisty skandal, skutkujący zawracaniem głowy osobie szukającej pracy, która aplikuje na ogłoszenia, którymi nie jest tak naprawdę zainteresowana. Projekt w tej sprawie złożyła w tej kadencji Sejmu Nowoczesna i był to jeden z nielicznych sensownych projektów tego nieświętej pamięci ugrupowania. Dziś pomyślała się na dnie marszałkowskiej zamrażarki.

Od ludzi z branży można się dowiedzieć, że pensje w PKO są nieco wyższe niż w innych bankach, lecz nieznacznie. Doradca klienta nie zarabia zwykle średniej krajowej. Jak my wszyscy – chciałoby się powiedzieć.

Ale nie interesowało mnie to tylko z ciekawości, ani nie chciałem się w banku zatrudnić. Po prostu chciałem wiedzieć czy PKO dopłaca coś za rozdawanie uśmiechów. Bank ten bowiem wprowadził urządzenia dla pracowników, które wyłapują czy ci, obsługując klientów, mają banana na twarzy, czy może typowo polską mimikę. Zauważono bowiem, niezbyt odkrywczco, że uśmiech poprawia jakość obsługi i np. taki klient, który przyszedł po kredyt, tym chętniej go weźmie.

A zaczęło się od niewinnego konkursu Unicef Polska, w którym szukano nowoczesnych metod pozyskiwania kasy na charytatywę. Wygrała firma, która zaprezentowała owe sensory – ciekawe jest to, że sama technologia nie jest nowa, bo znana już od co najmniej dekady, ale nikt nie wpadł na to, aby ją zastosować. Wprowadza się ją więc pod płaszczykiem pomocy dzieciom – za każdy uśmiech konsultanta bank przeznacza grosz na szczytny cel.

Można by się wzruszyć albo wzruszyć ramionami, gdyby nie informacja, że eksperyment z jednego oddziału banku ma być rozszerzany. Na razie w PKO. Ale być może już niedługo wszędzie tam, gdzie mamy do czynienia z obsługą klienta – w sklepie, stacji benzynowej, poczcie czy urzędzie – już bez owego grosza na biedne dziecko będą do nas szczerzyć zęby, bo jak nie, to polecą im po premii. Uważacie, że to głupie, śmieszne, nierealne? A zmuszanie pracowników np. Empiku do pytań „Czy chce Pan nową płytę Krzysztofa Krawczyka? A może czekoladkę?”, to całe zamęczanie klienta przy kasie, jest normalne? A jednak ktoś na to wpadł. Kolejne „innowacje”, wszystkie przeznaczone do tego, by bogaci zarobili jeszcze więcej, już czekają za rogiem. Nie ma się z czego śmiać.

Autorstwo: Damian Duszczenko

Źródło: Strajk.eu