

Madrid, 09 de marzo de 2023

CAMBIOS EN EL PIC DE CANAL INDIRECTO EXCLUSIVO CERTIFICACIONES DE PDV Y DE FORMACIÓN

CCOO rechaza cualquier elemento que pueda resultar lesivo dentro del PIC

Esta tarde, la empresa nos ha informado de que hay dos nuevos KPI que pasan a formar parte del PIC de los técnicos comerciales de Canal Indirecto Exclusivo, con los siguientes pesos para el 01 de abril de este año:

- El **60 % del peso** recae en ventas: 30% en BAF convergente y el 10% en cada una de las familias de: dispositivos, alarmas y solar.
- **Se elimina el KPI de Satisfacción.**
- **Un 20 % recae en la Certificación del punto de venta:** que se realizará a través de una aplicación con 5 preguntas tipo test en la que se añadirá una foto aleatoria, aunque el registro fotográfico será mayor en el caso de reportar deficiencias. El registro deberá de realizarse una vez al mes por cada punto de venta.

Las certificaciones contarán positivamente independientemente de que el punto de venta sea apto o no apto, tal y como ha defendido CCOO.

- **El 20% restante recae en las Certificaciones Comerciales Carterizados, formación:** a través de 10 preguntas que se realizarán a los asesores comerciales de tienda sobre operativas dentro de la plataforma e-learnig "Desarrollándote" a partir del 15 de cada mes. Si la prueba no es superada, el comercial tendrá una segunda oportunidad para poder realizarla y puede contar con la ayuda de su mánager. En el mes de febrero los datos de aprobados fueron del 92,9%.

La certificación será positiva de cada tienda si el 80% de los comerciales superan la prueba, pero si no lo hacen esto tendrá un impacto negativo en el PIC del Técnico Comercial. **CCOO rechaza este tipo de penalizaciones dentro de los PIC en donde nuestra red de ventas no tiene el control sobre ellas y entendemos que esta no es una responsabilidad que deba recaer sobre las/os técnicas/os comerciales.**

En ambas certificaciones las coberturas de cumplimiento serán las siguientes:

- La realización del **80%** conllevará una cobertura del **50%**
- La realización del **90%** conllevará una cobertura del **100%**
- La realización del **100%** conllevará una cobertura del **150%**

En primer lugar, desde **CCOO** agradecemos la comunicación y el margen de implantación del cambio, que permite realizar formación y detectar incidencias en los sistemas antes de su puesta en marcha. Sin embargo, nos genera una serie de inquietudes:

1. **Situaciones de IT; vacaciones...**: cómo va a ser la atención de esas carteras. Entendemos que no deben de conllevar visitas ni certificaciones, que debe de ser una atención como hasta ahora telefónica. Además, no deben de repercutir en un aumento de objetivos de las personas que cubren las carteras. La empresa nos informa que la atención se realizará como hasta el momento; y que en los casos en los que haya ausencias de larga duración se cubrirán con autocertificaciones por parte de los distribuidores.
2. A la cuestión de **cómo afectarán las bajas o ausencias de nuevas incorporaciones de comerciales del punto de venta** la empresa nos contesta que estas personas contarán como inactivas y no computan.
3. **Cuáles son los ítems de la encuesta**, ya que hay algunos, como la calidad que se ve penalizada por cuestiones que incluso en algunos casos son ajenas al punto de venta, así como incidencias recurrentes como falta de stock por robos, rotura de lunas... **En este punto volvemos a aclarar que la certificación computa sea una valoración apta o no apta**, además la calidad no es uno de las preguntas de la encuesta.
4. **Queremos saber si se retoma la figura del Mystery** y la empresa aclara que no.
5. Pedimos que se entreguen las **herramientas necesarias** para llevar a cabo correctamente las certificaciones.
6. **CCOO** solicita una **comunicación clara** a la red de ventas, con una publicación del PIC en tiempo y forma.

A lo largo del mes de marzo se realizarán pruebas y la formación para el uso de la herramienta. **CCOO** emplaza a la empresa a que tenga en cuenta todas las cuestiones que le traslademos desde la RRTT y de la plantilla, así como a **rectificar si las certificaciones de los comerciales son lesivas para nuestra red de ventas**.

CCOO estará vigilante de los datos de cumplimiento y de las cargas de trabajo de las personas trabajadoras, así que para cualquier cuestión ponte en contacto con nosotras/os.

Área de Comercial
CCOO Grupo Empresas Telefónica