

Madrid, 21 de marzo de 2024

## CCOO TRASLADA A LA DIRECCIÓN DE MEDIANA DESARROLLO LA PROBLEMÁTICA DEL ÁREA Y SOLICITA EL REAJUSTE DE LOS OBJETIVOS

### LA EMPRESA NOS INFORMA DE LOS CAMBIOS EN EL B2C

### CCOO SOLICITA DE MANERA URGENTE UNA REUNIÓN CON LA DIRECCIÓN DE CANAL TELEFÓNICO EMPRESAS.

La II Comisión Interempresas de Comercial de esta tarde arranca con el siguiente orden del día:

- 1. Datos reestructuración CCPP:** la empresa nos informa de cómo queda el mapa con los datos finales de las salidas y hacia qué áreas:
  - B2B: 56 personas con tres coordinaciones en Coruña, Valladolid y Barcelona.
  - B2C: 127 en el B2C con cinco coordinaciones en Centro Propio.
  - 10 personas en aseguramiento de caja.
- 2. Onboarding B2C:** la Dirección de Canal Telefónico Empresas nos informa de la formación que se va a llevar a cabo:

**Un mes empezando el 03 de abril.** Habrá dos jornadas, **el 03 y el 04 con una presentación en Madrid.** La formación se realizará en jornada de mañana. Se dividirá en 4 fases con 11 bloques de conocimiento; con un 43% en presencia, un 43% virtual con tutor y un 14% en e-learning, y 27 profesores con un seguimiento por si fuera necesario ampliarla.

En cuanto al **teletrabajo** durante la formación presencial, la Dirección nos **informa que será flexible al respecto**, tal y como ha solicitado **CCOO**; al igual que habrá un ajuste en los objetivos. Durante el mes de formación no habrá objetivos y tampoco se reducirá la bolsa económica. El objetivo de mayo será del 50% con respecto al área y el de junio del 75% .

#### a) Atención Integral de Cliente:

Las personas que proceden de CAOL **empiezan el 3 y el 4 de abril** con 12 horas en total virtuales.

El resto de las personas se **incorporan el 8 hasta el 10** (15 horas) incluido en modo presencial (A Coruña, Bilbao, Barcelona, Alicante y Sevilla) y virtual.

**CCOO** solicita flexibilidad para los casos en donde sea presencial y la empresa nos informa que lo valorará. Desde el **11 hasta el 22** se incorporan a una formación 10 personas; que esperan impartir paulatinamente al resto de personas.

**CCOO** solicita que estas personas sean voluntarias, la empresa nos informa que todavía está valorando como realizarlo pero que serían todas pertenecientes a un mismo centro.

**CCOO** solicita conocer cuanto antes **el PIC correspondiente al área** y un ajuste en el objetivo durante el período formativo. La empresa nos informa que están trabajando en el plan de incentivos y que durante los días de formación no habrá objetivo. Están valorando como trasladarlo.

**b) Aseguramiento de Caja: dos días (4 y 5 de abril)** virtual (12 horas) y **1 mes** en training on the job, con acompañamiento. Durante este tiempo no habrá objetivo, pero no disminución en la bolsa. Tras la petición de **CCOO** con respecto al **cumplimiento de objetivos**, durante la formación no habrá objetivos y está valorando como trasladarlos. Además la empresa acepta ampliar la formación en caso de ser necesario en ambos casos.

Asimismo, **CCOO** recuerda que el pago de las experturías debe **realizarse hasta el 08 de abril**, fecha en la que dejarán definitivamente la actividad anterior, aquellas personas que dejan de estar en carrera.

Adicionalmente a estas cuestiones, para **CCOO es urgente** mantener una reunión **con el Canal Telefónico Empresas** para poner a abordar los siguientes temas:

- Carga de trabajo y proyección a futuro de las áreas: CGC 's; Contención de Bajas y PE; en este sentido, a modo de ejemplo, nos encontramos a personas de CGC AV sin comercial.
- Revisión de porcentajes de turnos en PE.
- Queremos conocer la situación de los retenidos y en caso de ampliarla que se haga únicamente si es con la voluntariedad de las personas afectadas.

La Dirección nos emplazará en un plazo corto a una reunión en la que se abordarán estas y otras cuestiones, como la movilidad entre las áreas de la Dirección.

### 3. **Mediana Desarrollo (Digital)**

La empresa realiza un resumen de los resultados del modelo implantado en el mes de septiembre en donde se muestra un incremento de la contactabilidad, de las ventas y un cambio en el mix de atención con un aumento en el modo digital.

Además, nos informa de la creación de un **nuevo modelo dentro de la Dirección llamado Empresas Premium**, con atención hacia clientes potenciales de TI con **venta presencial** con 48 comerciales, 8 coordinaciones y una gerencia; de manera que 157 comerciales quedarían en el modelo digital.

Por parte de **CCOO** pedimos que se **adjunte al acta un informe** que hemos redactado con la situación del área y que ha sido elaborado teniendo en cuenta el día a día de comerciales de todo el territorio nacional. En dicho informe, **CCOO traslada la situación de agotamiento y falta de autonomía de la red de ventas, así como del sentimiento de desconfianza que sienten hacia su trabajo.**

**La carga administrativa** ha aumentado considerablemente desde la implantación del nuevo modelo, así como los objetivos de venta. La red de ventas siente que no tiene autonomía ya que **todo tiene que estar planificado, justificado y reportado.**

Por todo lo expuesto, de una manera resumida, **CCOO** solicita:

**Que se modifique la metodología de trabajo diario** y se respete el espíritu del modelo digital que se presentó el año pasado. Un modelo basado en la autonomía y la confianza en la red de ventas, que se **eliminen las Radiografías y los bloqueos de agendas unilaterales**, y que se reduzcan en número las reuniones de seguimiento y control. Es importante dar el paso y establecer figuras de respaldo ante situaciones de IT o vacaciones.

**La Dirección nos informa que va a estudiar el informe entregado por CCOO para llevar a cabo medidas correctoras en cuanto a la metodología de trabajo;** aunque inciden en los buenos resultados de la última encuesta de clima.

**En cuanto a la carga de trabajo**, que se revisen las carteras, en número y geográficamente.

**Sobre los objetivos** es muy importante que su comunicación se realice en tiempo y forma, con datos publicados en Mercurio. Pedimos un reajuste de objetivo por todo lo expuesto en el informe anexo y particularmente que no se tengan en cuenta las bajas del kit digital ni en el 4Q ni en el 1Q.

La Dirección nos informa que **todavía están pendientes de regularizar las bajas indebidas del Kit Digital del 4Q**. Con respecto a la revisión apuestan por ajustar el modelo a futuro, no a revisar los cumplimientos realizados. **CCOO** rechaza esta postura de la empresa, los resultados del modelo han sido los esperados por parte de la Dirección y esto debe repercutir en la red de ventas.

**En cuanto al desarrollo profesional**, que se establezcan salvaguardas de cara a las **promociones y reposicionamientos** del modelo, tanto en VE Desarrollo como en los compañeros que han pasado a AV (equipo de Canarias); así como medidas correctoras para el cobro del complemento de TI. La empresa nos emplaza a la reunión correspondiente a las promociones y reposicionamientos para valorar si es necesario aplicar alguna salvaguarda de carrera. **CCOO** lamenta que no se adopten medidas inmediatas ya que esto repercute no solo en la carrera sino como comentábamos en el cumplimiento de TI.

**Por último, CCOO pide acciones inmediatas para corregir el modelo de Mediana Desarrollo, si esta situación continúa valoraremos la adopción de medidas al respecto.**

Área de Comercial  
**CCOO Grupo Empresas Telefónica**