

IV COMISIÓN INTEREMPRESAS COMERCIAL

Madrid, 1 de julio de 2020

La empresa responde positivamente y habrá una tercera opción para la plantilla de los CAP: RK Gran Público. Se abre una nueva negociación para alcanzar un único modelo de guardias en Canal Telefónico Gran Público. Los Planes de Incentivos recuperan la normalidad y con ello los indicadores asociados de venta y calidad. Desaparece Avatar en Canal Telefónico Pymes y se crea un nuevo plan piloto para la captación y fidelización del cliente de Pyme.

Se celebra la IV reunión con el siguiente orden del día:

1. CAPS
2. Empresas: Avatar y Piloto Venta Especialista Remota TI
3. Canal Telefónico: visión estratégica y supresión guardias CCPP
4. PIC: PIC 3T ME/PE/GP Y 2S GGCC

1. CAP

La empresa responde positivamente a la argumentación de **CCOO**, ofertando la **salida del colectivo de CAP** mediante **tres CACES**, hacia **CGC Mediana Empresas, Gestión Insatisfechos Empresas y RK Gran Público**. De esta manera **se ofertan tres unidades de destino: dos del segmento Empresas más una tercera opción de Gran Público**, ajustándose a lo recogido en el convenio sobre cambios de acoplamiento y la búsqueda de perfiles más cercanos a su desempeño profesional.

En la unidad de Gestión Insatisfechos Empresas hemos solicitado la revisión y negociación de los turnos. Actualmente la atención se realiza en turno partido, y entendemos que parte de la plantilla puede realizarla en jornada continuada sin bajar los estándares de calidad.

2. Avatar y Piloto Venta Especialista Remota TI.

El personal con actividad Avatar en el Canal Telefónico de Pymes pasan a la actividad de Front. **CCOO ha demandado una acción formativa mayor de la recibida en facturación y reclamación.** La empresa planificará nuevos cursos.

En segundo lugar, se nos informa sobre la **puesta en marcha de un nuevo piloto** con 10 personas, cuyo objetivo es la **captación y fidelización del cliente de baja y pequeña Pyme**, potencialmente con mayor posibilidad de crecimiento e inversión en TI, pero que es más sensible a las ofertas de low cost. El proceso de selección se está planificando, y será publicado tras el periodo estival. El perfil requerido es de un conocimiento más técnico de productos y servicios TI, por lo que puede ir dirigido a personas trabajadoras de diferentes áreas de la empresa.

3. Guardias Gran Público de centros propios. La dirección de Gran público plantea la **supresión de guardias de sábado en los centros propios de 1004, Caol Caliente y Prioritarios**, concentrando a la red de ventas en los periodos con mayor tráfico: de lunes a viernes. **CCOO no comparte esta visión, y defendemos el mantenimiento de la actividad durante todos los días**, no externalizando esa guardia en una apuesta clara por el recurso propio para la atención de los clientes Priority y garantizando a su vez mayores niveles de empleabilidad y flexibilidad de las jornadas. **CCOO** apuesta por una regulación normativa nacional más racional y consensuada de las guardias, bajo criterios de voluntariedad, y que contemple normas de asignación/renuncia, porcentajes mínimos/máximos, asignación de libranzas, etc.

La empresa acepta estudiar ese escenario y nos emplaza a un nuevo encuentro monográfico.

4. PIC,s 3Trimestre ME/PE/GP y GGCC. La empresa hace una exposición de los PIC para el segundo semestre en cada segmento, con una recuperación generalizada de todos los indicadores y palancas. Las novedades fundamentales son:

- **GGCC**, se retoma el multiplicador Venta TI, continua campaña Sotis y se incluyen Venta Comunicaciones AV para jefes y STAM
- **GGCC Especialistas TI**, supresión modo transversal y se aplican nuevos criterios de objetivación ligados a la matrícula
- **Mediana Empresas**, retoman pesos indicadores 1T, se reduce el Dinamizador al 15% y se incluyen productos de Prosegur
- **Mediana Especialistas TI/Captación**, cambio en los pesos
- **Mediana Ingenieros Preventa y CGC,s**, pesos de 1T para los dos e incorporación de MPA(Prosegur) para los segundos
- **Pequeña Empresa Presencial/Canal telefónico**, cambio de pesos, inclusión MPA y retoman Dinamizador
- **Canal Telefónico Gran Público**, continuidad de lo establecido en junio
- **Canal Presencial Gran Público**, adaptación planes de incentivos a los cambios de actividad en este segmento

Área Comercial
CCOO Grupo Empresas Telefónica