# DOCUMENTO PROGRAMMATICO PER LE RELAZIONI SINDACALI

Il giorno 28.09.2000, presso la sede AS.COM. di Pordenone si sono incontrati :

- il gruppo bofrost* ITALIA, nelle persone dei Sigg.ri Claudio Della Rovere e Marco Ferretti,

assistito dall'AS.COM. di Pordenone rappresentata dalla Dott.ssa Rita Moretto

e

- le OO.SS. Nazionali FILCAMS-CGIL, FISASCAT-CISL UILTuCS-UIL nelle persone di: Piero Marconi, Mario Piovesan, Mirco Ceotto, Adriano Giacomazzi, Mauro Agricola, Paolo Agliardi, P. Tempesta;

assistite dalla RSA/RSU;

facendo riferimento ai contenuti emersi nell'incontro del 20.07.2000 presso l'AS.COM. di Pordenone, è stata rilevata, sia da parte dell'Azienda, sia da parte dei Rappresentanti dei Lavoratori, l'opportunità di procedere, rispetto alle mutate condizioni di mercato, ad una nuova stesura del Contratto Integrativo Aziendale Nazionale (C.I.A.N.), estendendone l'efficacia a tutta l'organizzazione di vendita *bofrost*,* nelle varie realtà societarie in cui essa ora si esprime.

Nell'esaminare le proposte di rinnovo presentate dall'Azienda, si è evidenziata una netta distinzione di percorso operativo per quanto attiene le due macro aree in cui può essere suddivisa l'organizzazione commerciale: Telemarketing e Distribuzione Tradizionale.

Per l'area Telemarketing, focalizzando l'Accordo sulla figura professionale di TeleSeller, è stato convenuto di procedere alla definizione di un Protocollo d'Intesa che, recepite le proposte di Azienda e Sindacato, può avere valenza fin dalla sua sottoscrizione; resta intenso comunque che tale Protocollo verrà assorbito dal futuro Contratto Integrativo.

Per quanto riguarda invece l'area identificata come "Distribuzione Tradizionale", l'azienda ha portato al tavolo della trattativa nuovi motivi di riflessione, che di fatto modificano notevolmente il quadro di riferimento; è stata infatti evidenziata l'opportunità di ripensare l'attuale assetto organizzativo e commerciale delle Filiali, al fine di verificare la struttura alla luce delle mutate esigenze operative e di mercato.

L'Azienda ha esposto le proprie linee di progetto in tale senso, i cui punti salienti sono:

centralità del ruolo dell'Operatore di Vendita, per la zona affidata, quale gestore e coordinatore delle attività di vendita e distribuzione;

conseguente sinergia operativa tra tentata vendita, vendita telefonica e distribuzione;

rivalutazione del portafoglio clienti dell'Operatore di Vendita, affidato alla sua gestione e valutazione per potenziale e crescita;

revisione dell'organizzazione della giornata di vendita, in termini di tempi, volumi, modalità operative.

In sintesi, è obiettivo dell'Azienda porre l'Operatore di Vendita al centro di un sistema di vendita e distribuzione che, secondo la logica del contatto one to one con il cliente, ne persegua la soddisfazione e fidelizzazione. L'Operatore di Vendita diviene così referente unico per il cliente, garantendo nel contempo l'impiego ottimale degli strumenti operativi messi a disposizione dell'Azienda.

Le parti hanno convenuto altresì di procedere ad una prima sperimentazione del nuovo metodo di lavoro, individuando due aree test, rispettivamente nelle Filiali di Monfalcone (Go) e di Tavazzano/Lodi, interessando e coinvolgendo nuclei ristretti di personale, pari a 3-4 unità per Filiale. Si è convenuto inoltre tra le parti di procedere, nel corso dello sviluppo del progetto - la cui durata è ipotizzata in sei mesi - ad incontri bimestrali di verifica sui risultati. Il primo incontro è previsto per il mese di Dicembre e l'azienda si impegna a produrre, in tale occasione, documentazione inerente sia gli ambiti logistici/organizzativi che retributivi, oggetto del test.

Per quanto attiene le spettanze retributive del personale coinvolto nel test, viene fatto salvo il trattamento attualmente in vigore a qualsiasi titolo dovuto.

Nel frattempo, in attesa di definire un nuovo sistema incentivante, L'Azienda conferma la validità applicativa degli Accordi sottoscritti.

Per le OO.SS.

per l'Azienda

## ACCORDO INTEGRATIVO AZIENDALE

Il giorno 28.09.2000, presso la sede AS.COM. di Pordenone si sono incontrati :

- il gruppo bofrost* ITALIA, nelle persone dei Sigg.ri Claudio Della Rovere e Marco Ferretti,

assistito dall'AS.COM. di Pordenone rappresentata dalla Dott.ssa Rita Moretto

e

- le OO.SS. Nazionali FILCAMS-CGIL, FISASCAT-CISL UILTuCS-UIL nelle persone di: Piero Marconi, Mario Piovesan, Mirco Ceotto, Adriano Giacomazzi, Mauro Agricola, Paolo Agliardi, P. Tempesta;

assistite dalla RSA/RSU;

premesso che:

- è volontà delle parti procedere alla definizione e stesura di un Accordo Nazionale con valenza per l'intero gruppo bofrost* che, recependo i contenuti dell'attuale Contratto Integrativo Aziendale Nazionale (C.I.A.N.) e del presente Protocollo, affiancandosi al C.C.N.L. applicato, disciplini in maniera integrata quanto già definito nei documenti citati, recependo quelle che sono le nuove istanze sia da parte dell'Azienda, sia da parte dei Rappresentati dei Lavoratori, al fine di produrre un Accordo maggiormente rispondente alle evoluzioni organizzative e di mercato in atto;

- mentre per le argomentazioni inerenti il settore del Telemarketing, per il ruolo di TeleSeller, è possibile sin d'ora procedere ad una definizione dei contenuti del sistema incentivante e delle regole applicative per l'istituto dell'Apprendistato, per quanto attiene il settore delle Distribuzione, per i vari ruoli coinvolti, si procederà ad una definizione dei nuovi contenuti dell'Accordo, una volta recepiti i risultati del progetto di riorganizzazione in atto, inteso ad ottimizzare l'integrazione operativa tra il sistema cosiddetto "tradizionale" e il telemarketing;

- dopo una prima fase di sperimentazione dello strumento del Telemarketing all'interno dell'organizzazione bofrost* - fase che ha consentito di valutare l'impatto del sistema sui clienti e sull'organizzazione aziendale - l'Azienda ha deciso di strutturare in Società autonoma la propria Unità di telefonia, al fine di massimizzarne la flessibilità, dando vita a Over Tel S.r.L., società in cui è confluita la maggioranza del personale operante in Telemarketing;

- detta fase di sperimentazione ha consentito di elaborare e tarare un sistema incentivante equilibrato e flessibile, tale da garantire una equità di premio in presenza di tipologie di clienti di diverso valore;

- la disamina del sistema incentivante che l'Azienda adotta di fatto per il settore Telemarketing, ne ha evidenziato il valore premiante, consentendo perciò di procedere, in forma anticipata rispetto al futuro Accordo citato in precedenza, alla definizione del presente protocollo, che comunque ne diverrà parte integrante;

tutto ciò premesso, le parti hanno stipulato il presente ACCORDO:

1) Livelli contrattuali applicati alla figura professionale dell'Impiegata addetta alla Vendita Telefonica (Teleseller):

- ingresso al 5° Livello
- passaggio al 4° Livello dopo 18 mesi

NORMA TRANSITORIA

Per quanto riguarda i lavoratori attualmente inquadrati al 6° livello assunti a tempo indeterminato, si procederà a revisione e adeguamento di livello con il seguente percorso temporale:

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 6° | 18 mesi | 5° | 3 mesi | 4° |

2) Variabili retributive per l'Impiegata addetta alla Vendita Telefonica (Teleseller): tenuto conto delle diverse tipologie di cliente che rientrano nel portafoglio affidato al telemarketing (clienti costanti, clienti fidelizzabili, clienti incostanti, acquisizioni nuovi clienti), il sistema incentivante di seguito esposto ha l'obiettivo di premiare le performance dei collaboratori con valori paretetici in termini di opportunità di risultato per diversa tipologia trattata; rientrano altresì nelle attività premiate anche eventuali azioni di promozione e marketing affidate al settore .

Target fisso per qualunque tipologia di lavoro: 180 punti giornalieri x gg lavorati mese ** (da calendario commerciale) ⇒ per un mese di 20 gg il target mensile è = a 3600 punti

** per giorni lavorati mese si intendono tutti i giorni lavorativi nel mese con l'esclusione di ferie, permessi infortunio e malattia al 50 % (90 punti gg.)

Valore del punto = £. 100

Premi mensili fissi al raggiungimento fatturato ora (al superamento del target punti):

Media oraria > 500.000 £/h : £. 750.000
Media oraria > 425.000 £/h : £. 350.000
Media oraria > 375.000 £/h : £. 100.000

- Riordino clienti costanti:

1 punto per spesa < media bolla del cliente
3 punti per spesa = media bolla del cliente
+1 punto ogni 10.000 £. di supero sulle media bolla del cliente

Hp. Teleop. 8 ore – mese 20 gg.

200 schede x 27% -> 54 bolle

| | | |
|---|---|---|
| 30% inferiori | -> 16 x 1 | = 16 |
| 30% = | -> 16 x 3 | = 48 |
| 40% maggiori | -> 22 x 5.5 | = 121 |
| | | --- |
| | | 185 punti |

Media bolla: £. 56.000

Fatturato mese: 54 x 56.000 x 20 = £. 60.480.000 /160 ore = 378.000 £/h

Premio: 185 x 20 x 100 = £. 370.000 + £. 100.000 = £. 470.000
(Premio pagato fino ad oggi: 60.480.000 x 0.75% = £. 453.600 )

- Riordino clienti incostanti e clienti da fidelizzare:

4 punti x ordine + 1 punto per ogni £.10.000 oltre le 30.000 di minimo
Hp. Teleop. 8 ore – mese 20 gg.

200 schede x 15% -> 30 bolle

| | | |
|---|---|---|
| 05 x 30.000 | = 20 punti | |
| 05 x 40.000 | = 25 | " |
| 10 x 50.000 | = 60 | " |
| 10 x 70.000 | = 80 | " |
| | ------ | |
| | 185 punti | |

Fatturato mese : £.1.550.000 x 20 = £. 31.000.000

Premio: 185 x 20 x 100 = £. 370.000

(Premio pagato fino ad oggi–tipologia recupero persi: 31.000.000 x 1.10%= £. 341.000 )

MF/sg

- Acquisizioni omaggio

  3 punti per omaggio
  6 punti per ogni scheda 'omaggiata' che passi nella tipologia costanti ENTRO I PRIMI 6 PASSAGGI

  Hp. Teleop. 8 ore – mese 20 gg.

  5 omaggi ora x 8 ore = 40 omaggi x 3 punti -> 120 punti
  12 clienti prodotti nelle decadi precedenti che passano fissi -> 72 punti
  ---
  192 punti

  Premio: 192 x 20 x 100 = £. 384.000
  Premio pagato fino ad oggi: £. 0

Il target mensile punti andrà calcolato al netto dei giorni di ferie e/o permessi goduti nell'arco del mese –subirà un abbassamento del 50% in caso di malattia. Permessi di entità < alla giornata lavorativa non comporteranno abbassamenti del target. Le TeleSeller assunte a mese iniziato non avranno un target e pertanto per il primo mese di lavoro non accederanno agli incentivi.

- Gestione promozioni

  Sarà possibile gestire particolari promozioni di vendita attribuendo un punteggio a determinati prodotti. Verrà cambiato di conseguenza il target punti giornaliero.

3) Applicazione dell'istituto dell'apprendistato alla figura professionale della Teleseller:

- livello di riferimento: 4° Impiegatizio (CCNL Settore Terziario)
- durata: 36 mesi
- retribuzione contrattuale: sulla retribuzione di riferimento (4° livello) verranno applicate le seguenti percentuali :

| | | |
|---|---|---|
| 90 % | | Per i primi 12 mesi |
| 100 % | ** | Per i successivi 24 mesi |

** della retribuzione netta di fatto del lavoratore qualificato di riferimento

- formazione:

  nel rispetto della vigente normativa, che prevede un percorso formativo strutturato, con un numero di ore di formazione teorica definito dalle norme legislative e contrattuali, l'azienda si impegna a realizzare detta formazione nei modi e termini previsti dalla contrattazione collettiva e dagli accordi locali; evidenziandosi altresì la necessità di provvedere alla progettazione di un modulo formativo specifico, che non trova analogia con altre figure professionali recepite dal C.C.N.L. di riferimento, LE PARTI provvederanno a siglare apposita convenzione con un Ente di Formazione che, per la propria distribuzione territoriale e per il ruolo assegnatogli a livello sociale, garantisca omogeneità applicativa nei vari Call Center distribuiti sul territorio nazionale.

In presenza di Enti Bilaterali che operino nell'ambito di tale formazione, LE PARTI privilegeranno il ricorso a tali soggetti.

Con detto Ente, l'azienda svilupperà il modulo formativo, fornendo eventualmente anche i docenti per aree specifiche.
Inoltre, in un' ottica di valorizzazione delle Risorse Umane e di fidelizzazione del personale, l'azienda incentiverà la partecipazione alla formazione e premierà l'impegno nel recepirne i contenuti; a tale scopo viene istituito un Premio di Apprendimento, il cui corrispettivo è la somma delle risultanti delle seguenti forme premianti:

- L. 1.050.000 lorde, corrisposte in tre rate annuali di pari importo (L: 350.000), al compimento rispettivamente del 12°, 24° e 36° mese di anzianità aziendale; il premio è riconosciuto in caso di presenza completa alle ore di formazione teorica, organizzate dall'Ente individuato in precedenza e si riferisce alle ore avente contenuto specifico della mansione. In caso di assenza giustificata, in presenza comunque di un risultato finale positivo, si procederà ad una eventuale riparametrazione del premio;

- alla fine del triennio, l'azienda valuterà anche il risultato del tirocinio pratico, considerando, quale fattore probante di un buon livello di apprendimento, valori di punteggio, maturati con criteri analoghi a quelli descritti al punto 2; a seguito di detta valutazione l'azienda riconoscerà un premio pari alla differenza tra il valore generato dal calcolo a punti e quanto maturato per effetto del paragrafo precedente; i valori di punteggio verranno altresì annualmente portati a conoscenza (estratto conto punti) dei lavoratori/ici, considerandoli accantonati in termini di valore economico (banca punti) e liquiandoli in un'unica soluzione con la prima retribuzione utile successiva alla conferma del contratto.

- conferma a tempo indeterminato: è volontà dell'azienda, in presenza dei requisiti di professionalità acquisita e di volontà di cooperazione alla prosperità dell'azienda, procedere alla conferma dei contratti di apprendistato posti in essere, nella misura minima dell'80%.

- trattamento di malattia:

perseguendo lo scopo di fidelizzare il personale, una volta acquisito un primo livello di conoscenza, considerato indispensabile a garantire una minima autonomia operativa, L'Azienda riconoscerà, a fronte di eventi di malattia documentati nei modi e termini previsti dalla normativa in vigore e dalla contrattazione collettiva, i seguenti trattamenti retributivi:

| | |
|---|---|
| per i primi 12 mesi | Trattamento retributivo previsto dal C.C.N.L. per l'istituto dell'Apprendistato |
| per i successivi 24 mesi | Trattamento retributivo previsto dal C.C.N.L. per i lavoratori qualificati (con esclusione degli importi a carico I.N.P.S.) |

MF/sg

Le parti convengono di procedere, a inizio dell'Anno Commerciale 2001/2002 ad un confronto teso ad individuare un meccanismo di salario variabile collettivo, che vada a premiare l'intero comparto Telemarketing, impegnandosi l'Azienda a fornire per allora ampia documentazione circa l'andamento del sistema di premio in oggetto.

Il presente Accordo, in considerazione delle scadenze annuali e al fine di porsi in linea con il futuro Accordo Aziendale che andrà ad assorbirlo, avrà scadenza il 28.02.2002

Letto, confermato e sottoscritto.

Per *bofrost** ITALIA S.p.A.

Per RR.SS.U e
FILCAMS-CGIL, FISASCAT-CISL
UILTuCS-UIL