



Llamada al final de la jornada Laboral

Hace unos días nos entregaron procedimiento de actuación cuando tenemos llamada y es nuestra hora de salida, y como novedad, nos dan la opción de transferir a un mando. Desde Cgt enviamos escrito a la empresa para que nos faciliten las extensiones de los mandos y para que se nos indique qué callback hay que hacer si están ocupados, pues aunque para ciertas consultas si hay callback para otras no (consulta factura, aumento potencia, cambio titular entre personas físicas...).

De todas formas, recordamos que si nuestra jornada se alarga minutos de más, para recuperarlos al día siguiente, tenemos que informar a un mando.

A Inspección nos vamos

Desde CGT siempre promovemos la estabilidad en nuestros puestos de trabajo y hemos recurrido a Inspección para reclamar los contratos temporales anteriores al 18 de junio de 2010, pues entendemos que deberían ser indefinidos, por su antigüedad y por su naturaleza y porque está claro que la actividad que desarrollan es una necesidad permanente en la empresa y por tanto el contrato que nos corresponde es el indefinido. En Valencia somos un@s 134 trabajador@s afectad@s y esperamos que, al igual que ha ocurrido en Málaga en la empresa Extell, tras denunciar CGT ante la inspección de trabajo, consigamos la conversión a contratos indefinidos.

CONVENIO DIGNO YA!!!

En noviembre seguimos con las movilizaciones para conseguir unas condiciones laborales justas sin recortes.

Nos fuimos a Bruselas a denunciar ante el Parlamento europeo que los artículos 17 y 18 de nuestro convenio incumplen las directivas europeas. Porque el artículo 17 discrimina ya que permite que los trabajadores y trabajadoras de obra y servicio o eventuales obtengan una indemnización de 12 días/ año trabajado mientras que a l@s indefinid@s en caso de despido se les indemniza con 20 días/año trabajado.



Porque hay normativa europea que avala que seamos subrogados con el 100% de nuestros derechos en caso de cambio de subcontrata, mejorando las condiciones del penoso artículo 18 de nuestro convenio.

Porque la patronal no ha hecho más que bloquear las negociaciones, cancelar reuniones como la pasada del 17 N, y plantear como única salida un convenio de recortes y contención salarial, mientras las cuentas de resultados de estas empresas que llevan los servicios de atención telefónica o de soporte técnico de Iberdrola, Movistar, Vodafone, BBVA,... no paran de arrojar beneficios.

Pues digámosles que no estamos dispuest@s a que jueguen con nuestros puestos de trabajo!!! Porque nos sobran los motivos, el próximo día 28 de noviembre hemos convocado huelga en el sector de 24 horas.

Es una gran oportunidad y tod@s l@s teleoperador@s debemos defender unas condiciones laborales mejores.

Necesitamos tu apoyo, únete! El 28 N nos la jugamos!!! Huelga 24 Horas!! Colguemos los cascos !!! Más información en: goo.gl/sXazq8



De vuelta a la Escuela

Durante el pasado mes nos hemos autoformado a través de Ágora en la escuela cliente de Iberdrola. ¡Qué gracioso el curso! ¡Con muñecos cabezones y todo, como los que dibujábamos cuando teníamos 4 años! ¡Como si fuera nuestra plataforma para Iberdrola una escuela infantil! Profesional, profesional... no ha sido, la verdad, curso entretenido si, práctico y útil no.

Porque queda muy claro lo que siente un cliente y lo que quiere Iberdrola, pero ¿dónde están las herramientas para que yo pueda responder cómo pretenden? No quieren lenguaje técnico, nosotros tampoco pero nos obligan a leer argumentarios tediosos, nos cuelgan comunicados llenos de tecnicismos, y pretenden que seamos nosotros quienes por ciencia infusa adaptemos el lenguaje al cliente sin ayuda alguna.



Y con el paso de los días, te enteras que ya no es preciso llamar Don/Doña, ni utilizar el plural corporativo, y qué puedes cambiar la frase de presentación, que no es necesario decir tu apellido... desde luego todo esto no se especificaba en el maravilloso curso. ¿No creen que hubiera sido más efectivo que un formador nos hubiera explicado el nuevo estándar en condiciones, con las indicaciones de qué hacer o no? Pues desde CGT se lo hemos pedido así a la empresa, que se nos forme para que podamos realizar bien nuestro trabajo.

Por otra parte, salimos del curso tod@s content@s entendiendo que la prioridad era escuchar, entender y ayudar a l@s clientes. Pero nada más lejos de la realidad, porque a la semana siguiente ya nos estaban achuchando con el TMO e incluso teniéndolo en cuenta para bascular a agentes en departamentos como ventas y retención que necesitan su tiempo para convencer.

¡Ojo, qué buena táctica para motivarnos a vender!



Y cómo nos ayudan esos argumentarios que no incluyen los precios ni los servicios adicionales, que tienes que abrir dos argumentarios más la hoja de precios, más el delta con los datos del cliente,... vamos facilidades todas para agilizar las llamadas.

Os recomendamos que cualquier duda del nuevo estándar, de procedimientos,... la trasladéis a vuestro mando y si la respuesta no es la esperada o si en cualquier momento os agobian con el TMO, hacérselo saber.

Papeletas de Navidad

Os recordamos que ya nos quedan muy pocas papeletas. Estarán disponibles hasta el día 15 de diciembre. No te quedes sin ella.

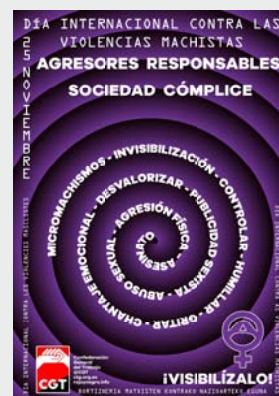
¡¡Mucha suerte a todos!!



Enlaces de Interés

-25N Día Internacional Contra las Violencias Machistas:

Más información en: goo.gl/zEodFi



-Nos entrevistan en Radio Klara, puedes escucharnos en:

goo.gl/WxaPFN



Si quieres participar o te interesa que saquemos algún tema puedes contactar a través de Facebook, Twitter o por email unisonocgtvalencia@gmail.com. También tenéis todas las novedades de Unisono en nuestra web <http://www.cg tunisono.org>



Facebook



Twitter

