

Zielona Góra 27 kwietnia 2018 r.

Zarząd
ENEA Centrum sp. z o.o.
ul. Górecka 1
60-201 Poznań

MZZ/2018

Szanowni Państwo

W nawiązaniu do materiałów jakie otrzymaliśmy, w sprawie Regulaminu konkursu „Razem do celu” w Departamencie Obsługi Klientów, poniżej przekazuję do Państwa wiadomości uwagi i komentarze które w związku z powyższym zostały przekazane przez przedstawicieli Zarządu MZZP GK ENEA z różnych obszarów funkcjonowania spółki ENEA Centrum.

Na początek - interesuje nas źródło finansowania przedmiotowego przedsięwzięcia. Interesuje nas również, czy niniejszy budżet wpłynie na zwiększenie funduszu płac?

UWAGI:

„Z naszego punktu widzenia (związków zawodowych) nie znajdujemy pola do konsultacji. Nie określiliśmy wspólnie kwoty ani charakteru funduszu, który obejmuje Regulamin. W przypadku spełnienia warunku społecznej kontroli (Porozumienia), ze strony związków zawodowych, uzyskujemy wymiar prawny reprezentanta załogi, który staje się gwarantem, stroną w sytuacjach spornych. W tej sytuacji proszę o zastanowienie się nad uzgodnieniem do regulaminu, aby związki zawodowe mogły zafunkcjonować jako strona rzeczonoego przedsięwzięcia.

W takim przypadku w kwestiach odwoławczych, również należało przewidzieć miejsce i rolę związków zawodowych.”

„W regulaminie konkursu w podpunkcie dotyczącym celów jakościowych (czas oczekiwania klienta) mamy obawę, co do pracy samego systemu. Co w przypadku jego awarii, a co za tym idzie, braku możliwości realizacji postawionego celu z przyczyn technicznych (jak wiemy, takie zjawiska mają miejsce)? Idąc dalej, w tabelach z czasami obsługi klientów w pionie CC zastanawiające są progi czasowe. Na jakiej podstawie zostały określone? Czy nie wywoła to zjawiska załatwiania klienta „po łóbkach” byleby się w czasie zmieścić? Przełożyć się to może na zbędne nieporozumienia w BOK-ach. Daje się tu zauważyć zasada, że czas to pieniądz.

Kolejnym istotnym zagadnieniem jest informacja, czy uczestnicy zgłaszają się rzeczywiście dobrowolnie, czy też koordynatorzy wybierają uczestników „na ochotnika”,

w taki sposób, aby sami mogli również otrzymać nagrody? Oczywiście pytanie to jest zadane przy całym szacunku do koordynatorów, wynika jednak z zainteresowania potencjalnych uczestników, więc w naszym obowiązku jest to wyjaśnić.”

„W Pionie CC:

***Arkusz rozwojowy** – jeżeli jest wypełniany na podstawie danych z systemu (czas rozmowy, przerwy, ilości itp.) to ok., ale jeżeli w arkuszu jest miejsce na subiektywne informacje wpisywane przez przełożonego to dane te nie powinny być brane pod uwagę. Chodzi o uniknięcie sytuacji aby nie dokonywano wpisów ręcznie wg. „widzi mi się”, lecz na podstawie danych z systemu.*

***Test wiedzy** - jeżeli zbiór pytań jest określony i przez wszystkich odpowiedzi udzielana jest pisemnie lub komputerowo – to ok., ale jeżeli pytania są zadawane przez przełożonego w międzyczasie pomiędzy jednym klientem a drugim, to test wiedzy nie jest miarodajny. W trudnym dniu, a takie się zdarzają, człowiek o godz 10.00 może nie wiedzieć jak się nazywa.”*

„Zbyt późno dostarczane są pracownikom Regulaminy konkursów. Regulamin konkursu wprowadzonego od 1 stycznia 2018 r., pracownicy otrzymali 14 lutego 2018 r., ze zmianami w stosunku do konkursów z 2017 r., niestety niekorzystnymi finansowo dla pracowników. Regulamin konkursu wprowadzonego od 1 kwietnia 2018 r. pracownicy otrzymali 18 kwietnia 2018 r. I tu - zwiększono cele w stosunku do poprzednich konkursów.”

„Treści spóźnionych Regulaminów konkursowych były bardzo niejasne. Pracownik nie musi, ale dostaje wyraźnie do zrozumienia, że lepiej gdyby brał udział w konkursach. Sam fakt konieczności uzasadniania przez Pracowników powodów nie przystępowania do konkursu, jest co najmniej nie na miejscu. Przypominamy, iż na spotkaniach informowano nas, że konkursy są dobrowolne.”

„Należy ewidentnie wyjaśnić sposób i wysokość pobieranego podatku od wartości wygranych w konkursach, organizowanych w ENEA Centrum. Bywa że mamy 18% plus ZUS od pracowników etatowych lub 10% od pracowników z APT.

Ponieważ przepisy fiskalne nie zawsze są w ocenie zainteresowanych dostatecznie spójne, być może należy zwrócić się do specjalistów od prawa podatkowego.

Nie jest do końca jasna sprawa podatku od nagrody z oferty Enea Smart. Pracownicy otrzymują bony, które mogą zrealizować tylko w Strefie Zakupów, tzn. że mogą sobie kupić np. następną żarówkę.”

„W stosunku do konkursu organizowanego w okresie październik/grudzień 2017 r., w roku bieżącym w ogłaszanych konkursach znacznie podniesiono cele sprzedażowe, mimo podwyższonych opłat handlowych dla ofert.”

„W ocenie zainteresowanych, problemem jest brak szkoleń - ze spraw technicznych, z rozliczeń, z prawa energetycznego, z procedur. Wchodzą np. nowe regulaminy czy procesy tworzenia umów i w związku z brakiem szkoleń widać braki w kompetencjach przy obsłudze klientów. Pracownicy są szkoleni tylko w zakresie sprzedaży produktów. Brak jest na salach BOK Traffic Menagera. Jeśli już jest, to także bierze udział w sprzedaży produktów i nie ma czasu na podstawową swoją działalność, czyli weryfikację dokumentów. Klient czeka w kolejce aby dowiedzieć się, że brakuje mu jakiegoś dokumentu i w międzyczasie swoją frustrację wylewa się na Pracowników BOK.”

„Dokładanie obowiązków spoza obsługi klienta - pracownicy mają obdzwaniać klientów biznesowych i proponować im oferty, co zamienia się w nieustannie trwający kierat.”

Zakładaliśmy, że spotkanie w dniu 27 kwietnia 2018 r. wiele z przytoczonych spraw pomoże wyjaśnić. Opisane uwagi powtarzają się w różnych obszarach ENEA Centrum. Dlatego mamy nadzieję, iż ostatecznie uda nam się ustalić termin pasujący wszystkim stronom dialogu w Spółce, celem podjęcia merytorycznych rozmów. Do Regulaminów jak widać uwag jest wiele, jednak jak dotychczas, nadal nie wiemy jaka ma być docelowa rola związków zawodowych w przypadku planowanych i wdrażanych Regulaminów konkursowych. Zapewniam, że pytań i wątpliwości jest znacznie więcej.

Dlatego dla wyjaśnienia wszelkich wątpliwości, niezbędne jest spotkanie z przedstawicielami ENEA Centrum, w tym z przedstawicielami Zarządu Spółki.

Jednocześnie chcielibyśmy więcej się dowiedzieć o planowanej Gali w spółce i konkursie na „Superbohatera.....”. Traktujemy, iż data podana w treści Regulaminu „**90 maja 2018 r.**” to zwykła pomyłka, którą Państwo niezwłocznie poprawią na datę właściwą aby potencjalnych zainteresowanych nie wprowadzać w błąd.

Z poważaniem:

MIEDZYAKŁADOWY
ZWIĄZEK ZAWODOWY PRACOWNIKÓW
GRUPY KAPITAŁOWEJ ENEA
PRZEWODNICZĄCY
Zarządu Miedzynakładowego
Jarzy Wiertelak