

„Tárgy: Konzultáció kezdeményezése az új Postahelyi Értékesítési Szabályzat finomhangolása érdekében

Tisztelt Központvezető Asszony!

A Postás Szakszervezethez számos kétségbeesett munkatársi megkeresés érkezik a napokban. A jelzések szerint az új Postahelyi Értékesítési Szabályzatban megfogalmazott elvárások túlmutatnak a munkaviszonyhoz kapcsolódó kötelezettségeken. Tekintettel arra, hogy a teljesítésére nincs közvetlen ráhatásuk e követelmények megszegése nem alapozhat meg semmilyen munkaviszonyhoz kapcsolódó munkáltatói intézkedést.

*Felelősséget érezve tagjaink munkakörülményei, valamint mentális és fizikai terhelésük mérséklése érdekében **Konzultációt kezdeményezünk az új Postahelyi Értékesítési Szabályzat finomhangolása érdekében.***

A szabályzatban megfogalmazott elvárás – miszerint a külső munkakörök esetében negyedévente legalább egy sikeres címközvetítést kell teljesíteni a banki és biztosítási termékkörből – olyan értékesítési célkitűzést jelent, amelyre a kézbesítő kollégáknak nincs tényleges ráhatásuk. Különösen aggályosnak tartjuk, hogy a teljesítés értékelése nem a közvetítés megtörténtén, hanem kizárólag annak végeredményén – azaz egy sikeres szerződéskötésen – alapul.

A szerződéskötés sikeressége számos olyan külső tényezőtől függ, amely túlmutat a címközvetítői tevékenységen. Elfogadhatatlannak tartjuk, hogy ennek figyelmen kívül hagyása mellett munkáltatói intézkedésekre kerüljön sor. Ez a gyakorlat szerintünk ellentétes az arányosság és méltányosság elvével. A munkaköri leírás értelmében a kézbesítők feladata az értékesítést elősegítő tevékenység ellátása, ideértve a címközvetítést – ugyanakkor ez nem azt jelenti, hogy általa hozott potenciális ügyfél esetén garántálnia kell a szerződéskötés megtörténtét. A banki, biztosítási termékek esetén nem elvárható, hogy a kézbesítő olyan mélységű tárgyalást folytasson, ami alapján szerződéskötésre kerül sor.

A szabályozás ellentmondásokat tartalmaz a sikeres Címközvetítés fogalmára vonatkozóan.

„Címközvetítés fogalma: A teljes folyamat végig vitele céljából az alábbiak tekinthetők sikeres értékesítési folyamatnak

- a) termék vagy szolgáltatás ajánlás (bármilyen termék vagy szolgáltatás) és/vagy*
- b) címközvetítés (értékesítő vagy a postavezető által kijelölt kollégához).”*

Ez a megközelítés a reális és az eddigiekben is alkalmazott, részükről is elfogadható, érthető, következetes megközelítést adja a címközvetítésnek. A fentiek alapján az ajánlás és az ez alapján történő címközvetítés lezárt és sikeres folyamatnak tekinthető és nem kapcsolódik hozzá az ügyfél általi szerződéskötés.

Kérjük a munkáltatót, hogy az itt említett a Címközvetítés fogalma alá tartozó meghatározást alkalmazza és az általunk vitatott meghatározást a fentiekén túl az alábbi indokokat is figyelembe véve törölje a rendelkezés mellékletéből a későbbi jogviták elkerülése céljából.

A fogalom értelmezése „címközvetítés” és a sikeres címközvetítés munkáltató általi meghatározása közötti különbség:

A címközvetítés, mint fogalom önmagában úgy értelmezhető, hogy amennyiben az adott cím az illetékes kolléga felé átadásra, közvetítésre kerül, akkor a fogalom befejezett alakja, mint közvetített cím teljesül. Azzal, hogy a munkáltató a sikeres címközvetítéshez további elvárást támaszt, méghozzá a következő formában „ügyfélmegrendelés szerződéskötéssel végződik” már tovább lép a címközvetítés fogalmán és az értékesítés tevékenységét is bevonja, annak ellenére, hogy a közvetített címre vonatkozó értékesítés folyamatában már nem vesz részt a kézbesítő, mivel ez a feladat átkerül egy másik munkavállalóhoz.

A szabályzat jelenlegi formájában kizárólag a nyomásgyakorlásra koncentrálódik és nem tér ki arra, hogy hogyan szükséges kezelni azokat az eseteket, amikor az adott munkatárs egy negyedéven belül túlteljesíti az elvárást. Előfordulhat, hogy például az első negyedévben teljesíti a munkatárs az éves elvárást, ennek ellenére is a következő három negyedévben is fenntartja az elvárást. Nem méltányolja a szabályozás azt sem, ha az adott kézbesítő olyan területen végzi a munkáját, ahol sorsjegy értékesítésből az átlag feletti kiemelkedő eredményt ér el.

A munkáltató ezen szabályozás megalkotása során sem vette figyelembe az általa korábban kialakított kézbesítői konstrukció következményeit. Ennek keretében új munkakört alakítottak ki – a levélkézbesítőt –, azonban nem történt meg minden érintett munkatárs átsorolása, viszont valójában ezt a feladatot látják el. Így fordulhat elő, hogy levélkézbesítői feladatot ellátó munkatársak –ügyfélkapcsolat nélkül-, egyesített kézbesítő-címközvetítő vagy –értékesítő munkakörben a szabályzatban megfogalmazott elvárással szembesülnek.

A belső munkakörök esetén sem elvárható azoknak a termékeknek szerződéskötésére előírt elvárás, amelyek esetében nincs szerződéskötési jogosultsága a munkatársnak. Ebben az esetben is csak az átirányítás ténye várható el.

Az m3_belső mellékletben meghatározott Kiemelt pénzügyi értékesítők esetében támasztott elvárást, ami negyedévente 20 db termék értékesítését várja el, túlzónak gondoljuk.

A munkaköri sajátosságok sem kerültek mérlegelésre. Már korábban is jeleztük, az ösztönzési szabályozás módosítása kapcsán, hogy a (50000879 Főpénztáros III.) munkakör esetén figyelembe kell venni, hogy nincs vagy nagyon minimális az ügyfélkapcsolata, így nem tudják az elvárt kereset növekedést elérni. Jelen szabályozás tovább rontja a helyzetüket, mert még olyan elvárással is szembesítjük őket, ami ügyfélkapcsolat hiányában teljesíthetetlen.

További problémát jelent, hogy a postahelyi helyettes esetében sem kezeli a rendszer az olyan helyzetet, amikor háttértevékenységet (olyan munkakör, amely a szabályozás értelmében az értékesítői és átirányítói tevékenység ellátásban nem érintett) Pld: Postahelyi gazdasági ügyintéző, rovatoló, kiosztó leszámoló.

Nem rögzíti a szabályozás a kapcsolt munkakör esetén az eltérő kezelést. Problémát fog okozni, hogy a korábbi intézkedésekből adódóan a csoportvezetői munkakörök esetén továbbra is igaz, hogy a vezetői feladataik ellátása mellett a kapcsolásban lévő munkakör feladatait nem végzik, vagy olyan háttér tevékenységet látnak el, amelyhez nincs ügyfélkapcsolat.

A szabályozás rögzíti, hogy az elvárást nem teljesítő munkatársak esetén a fokozatosság elvét betartva kell fellépjen a munkáltatói jogkörgyakorló. Véleményünk szerint szükséges lenne pontosítani, és rögzíteni, hogy milyen intézkedésre kerülhet sor.

Kérjük az alábbi pontok mentén történő egyeztetést a Postahelyi Értékesítési Szabályzat módosítása érdekében:

- 1. A címközvetítésre/átirányításra vonatkozó kötelező elvárás finomhangolását.** Különös tekintettel az m4 külső melléklet "Kézbesítői címközvetítés" második bekezdésének törlését, a fentebb megjelenített indokok alapján. Az m2, 1.2.2 és az 1.2.3. pontból szintén kérjük törölni „amely szerződéskötéssel zárul” szöveget.
- 2. Az elvárás feletti teljesítmény rendszer szintű elismerésének bevezetése.**
- 3. A munkaköri besorolások által generált anomáliák kezelését.**
- 4. Az m1a Folyamat leírás 1.1. fejezet 9., 10. pontja szerinti folyamat megvalósítása.** Célunk a Postás Szakszervezet valódi bevonásával, a szabályozásban rögzítettek gyakorlati alkalmazás ismertetésével, a kérdéseinkre adott válaszokkal és a javaslataink befogadásával lehetőség nyílna a munkáltatói célok és a munkavállalói szempontok egyeztetésére, elkerülve a jelenleg kialakított helyzetet, amely aránytalan terhet ró az érintett munkatársakra.
- 5. Az elvárást nem teljesítő munkavállalók esetén, a konkrét szükséges intézkedések rögzítése.**

Kérjük, hogy a konzultáció időpontjára vonatkozó javaslatát részünkre mielőbb megküldeni szíveskedjen.

A Postás Szakszervezet a jövőben is nyitott minden olyan párbeszédre, amely elősegíti a munkavállalók érdekeinek védelmét, ugyanakkor támogatja a Magyar Posta Zrt. működési céljainak elérését is.”