

## VSOA opent een gebouw in Roeselare

Het VSOA heeft een regionale zetel geopend in Roeselare. Van daaruit wil het VSOA haar werking versterken. De regionale zetel wordt een opleidingscentrum en een ontmoetingscentrum voor de leden van het VSOA. Het nieuwe gebouw is centraal gelegen aan de Jules Lagaelaan, op 300 meter van het NMBS station van Roeselare.



Bij De Post worden de cijfers en grafieken van de wachtrijen stilaan een obsessie voor het management. Terwijl de resterende postkantoren almaar meer klanten moeten bedienen met almaar minder middelen, eist het bedrijf dat 80% van de klanten binnen de 5 minuten bediend wordt.

Meer nog : er is zelfs een ongeschreven regel die door iedereen ontkend wordt maar die voorziet dat men een klant moet afwerken in 3 minuten. En dat terwijl men de klanten voor eenvoudige bewerkingen zoveel mogelijk van de loketten weg wil houden.

De verkoop van één postzegel is verlieslatend, dus moeten er meteen tien – en zelfs liefst honderd ! – verkocht worden.

Een eenvoudige geldverrichting ? Die moet aan de automaat gedaan worden, niet aan het loket. Het enige waarvoor men de klant nog aan het loket wil zien, is voor de verrichtingen die elders niet kunnen gedaan worden – zeg maar : de complexere bewerking. Die complexere bewerking moet dan gedaan worden in vijf, en zelfs liefst in drie minuten ! En terzelfder tijd moeten ook nog eens commerciële bruggetjes gemaakt worden en verkoopafspraken vastgelegd worden.

Het lokale management en het lokale personeel worden op die manier tussen hamer en aambeeld gezet.

Al zou het topmanagement van De Post het zo graag willen : klanten bedienen en bankproducten verkopen in vijf minuten of in drie minuten is onmogelijk.

Het is niet zo dat klanten aan het loket spontaan doosjes van 100 zelfklevende zegels vragen en tegelijk zeggen nog vlug even een paar duizend euro te willen beleggen.

Dat is wishful thinking.

Producten, waarvoor een klant in se niet naar het kantoor komt, toch aan die klant verkopen kost tijd. Goede dienstverlening aan diezelfde klant kost tijd.

Wat de loketbedienden zeker niet willen is dat ze hun klanten zouden moeten "afschepen". Met een wachtrij-objectief van vijf minuten of minder hangt die dreiging in de lucht ...

### Productkennistoelage: meer dan 96% geslaagden!

Toch nog een positieve noot om te eindigen: meer dan 96% van de Retailmedewerkers die deelnamen aan het examen voor het behalen van de productkennistoelage slaagde ook.

Dit bewijst dat de medewerkers van Retail begaan zijn met hun werk, en hun producten en diensten ter dege kennen.



FOTOS : Marc SMITS

