

## **La filiale BCC Cherasco di Racconigi aperta al pomeriggio per la consulenza**

Dal 2 gennaio 2018, Banca di Cherasco ha attuato una nuova riorganizzazione riguardante la filiale di Racconigi. L'agenzia è operativa al mattino, nel consueto orario 8.30-13.20, e dedicata alla consulenza su appuntamento nel pomeriggio.

In questa intervista, l'Area Manager Alberto Garnerò spiega le motivazioni di questa riorganizzazione.

### **Racconigi è una piazza storica per Banca di Cherasco. A cosa è dovuta questa chiusura pomeridiana?**

La filiale di Racconigi è stata aperta nel 2001. Ad inizio 2014 è stata trasferita negli attuali locali dell'ex Setificio Manissero, un edificio storico di grande importanza per la città, che Banca di Cherasco ha ristrutturato con un investimento significativo. Anche per questo vogliamo valorizzare una delle agenzie più belle ed innovative del nostro Istituto.

La volontà di Banca di Cherasco è quella di riorganizzare l'operatività dell'agenzia, in modo da migliorare il servizio al cliente.

### **Aumenterà la qualità del servizio? In che modo?**

Banca di Cherasco si sta orientando verso la formazione di figure sempre più specializzate, che possano fornire una consulenza mirata su tutti gli aspetti bancari di cui hanno esigenza i nostri clienti.

Grazie alla possibilità di ricevere su appuntamento, i colleghi della filiale possono, al pomeriggio, dedicare la loro massima attenzione alle necessità della clientela.

### **Quindi da inizio gennaio le operazioni di cassa sono eseguibili soltanto al mattino?**

Esatto! Dedicando il pomeriggio alla consulenza, si permette un'operatività più snella durante la mattina.

La scelta di riservare parte della giornata lavorativa agli appuntamenti permette ai colleghi della filiale di offrire un servizio di migliore qualità. Inoltre, concentrando le operazioni di cassa durante la mattina, i colleghi allo sportello possono eseguire l'operatività che esula dalla quotidiana attività con i clienti durante il pomeriggio.

### **Come ha reagito la clientela a questa novità?**

I clienti hanno reagito serenamente al nuovo orario, anche perché, fino al 2017, lo sportello pomeridiano era operativo dalle 14.25 alle 15.25, quindi soltanto per un'ora, rispetto alle cinque ore del mattino. Ancora una volta, in questo modo, poniamo al centro le diverse esigenze della clientela: di coloro che hanno necessità di operare allo sportello al mattino e di quelli che cercano una consulenza attenta e specializzata al pomeriggio.