



ULYSSE MANAGEMENT

STRATEGIA, ORGANIZZAZIONE E FORMAZIONE

STUDIO Caglini & Frasconi

"PROVOCAZIONI" E NOTIZIE

© ULYSSE MANAGEMENT

Anno 2 - Numero 17- 25 novembre 2011

DAL MONDO ECONOMICO, SCIENTIFICO, AZIENDALE E DAL NOSTRO "PENSATOIO", ABBIAMO SCELTO PER VOI :

√ In regalo per voi : ***Il colloquio con il collaboratore***. Ci sono aziende dove il colloquio a tu per tu con il singolo collaboratore (cosa completamente diversa dal rapporto con il team nel suo complesso) è una pratica inesistente o tutt'al più viene considerato una sofisticazione da multinazionale. Invece si tratta di uno dei momenti più produttivi ed ispiratori di un management eccellente. Un modo di dirigere che non deve essere visto come un lusso da grandi aziende ma come una utile pratica per trarre molte piccole imprese e gran parte della pubblica amministrazione dal mare di ignoranza (manageriale e organizzativa) nel quale nuotano. Chiedere in segreteria.

√ Assistiamo ad una diminuzione delle vendite pressoché in tutti i settori , non assistiamo però ad un tentativo di miglioramento della capacità di vendita, in Italia molto scadente in generale da sempre. Se si considera che il cattivo servizio al cliente, in qualsiasi business si operi, genera una perdita di vendita (rispetto al potenziale) che può superare il 50%, non si riesce a capire perché le aziende non affrontino in modo deciso questo problema che, da solo, potrebbe più che pareggiare l'effetto tanto lamentato della crisi. O le aziende non l'hanno capito, o non sanno come affrontarlo, o non possono affrontarlo perché un servizio eccellente al cliente è semplicemente al di fuori della loro mentalità. A peggiorare le cose nelle micro imprese ci si mettono l'ignoranza e l'insipienza di molti titolari che costituiscono un pessimo esempio per i loro dipendenti (non hanno capito che essi stessi devono essere lo specchio di ciò che chiedono ai collaboratori) e nelle grandi aziende la burocrazia e la lontananza mentale dei manager delle alte direzioni che, nella gran parte, hanno perso ormai ogni contatto con i fondamentali del loro business. Fondamentali che si basano sempre su un servizio eccellente nella pratica vissuta e non solo nelle dichiarazioni di intenti in sala riunioni o nelle *mission statement*. Tanto per rinfrescare un po' le idee vorremmo ricordare che le aree del servizio più sofferenti e quindi più redditizie in termini di ritorni se si ha la capacità di intervenire sono :

- l'area della correttezza e della trasparenza con i clienti
- l'area dell'educazione, della cordialità e della semplicità di rapporto
- l'area della competenza professionale e della capacità di risolvere i problemi dei clienti
- l'area dei tempi di attesa.

Volendosi limitare a queste quattro aree fondamentali del rapporto con i clienti e osservando ciò che succede quando si entra in contatto con una qualsiasi azienda (salvo eccezioni) in un momento di crisi come questa quando ci si aspetterebbe il massimo dello sforzo per limitare le perdite, si rimane perplessi. Viene da dire, anche se non è molto carino : ma di cosa si lamentano questi ? 

√ Esercizio di management, 6 - Il noto imprenditore Diego della Valle va in TV e volendo informare un suo interlocutore (politico di secondo rango, anche se noto) del perché abbia intenzione di rivolgersi ad altri (presumibilmente più importanti) per una certa tal questione, lo gela con questa frase: «*Quando io in azienda voglio parlare di prodotti mi rivolgo al direttore, non al ragazzo di bottega*». Il candidato al titolo di Esperto in Pratiche di Moderno Management cerchi ora di rispondere alle seguenti domande:

1- di quale sindrome organizzativa questo lapsus manageriale è un interessante *marker* ?

segue

Sedi : Perugia e Monte Vidon Corrado (FM) - P. IVA 02288180546

E mail: info@ulyssesmanagement.it - www.ulyssesmanagement.it



ULYSSE MANAGEMENT

STRATEGIA, ORGANIZZAZIONE E FORMAZIONE

STUDIO Caglini & Frasconi

- 2- Quale visione sottende, in particolare, circa il personale di prima linea in azienda e, più in generale, circa la gestione del potere in azienda ?
- 3- Andrebbe lui stesso (il candidato) a lavorare in una azienda gestita con una tale visione della conduzione degli uomini?