



"PROVOCAZIONI" E NOTIZIE

© ULYSSE MANAGEMENT

Anno 2- Numero 5 - 3 gennaio 2011

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

- √ In regalo per voi : *Sai motivare il cliente?* In questa guida comportamentale per gli "angeli" di punto vendita o di show room abbiamo dato voce al cliente e naturalmente lui si è sfogato un po'. Il risultato è un utile insegnamento per tutti coloro che lavorano a contatto con i clienti e devono gestire le loro esigenze ed idiosincrasie se vogliono migliorare gli affari. Chiedere in segreteria.
- √ Il mondo alla rovescia? In uno stabilimento USA, in ottobre, alcuni operai trovati a bere e a fumare sul posto di lavoro sono stati sanzionati severamente. Dal "padrone"? No, dagli stessi sindacalisti UAW (il più importante sindacato americano, quello che ha permesso la ripresa piuttosto veloce dell'economia statunitense grazie ai nuovi contratti aziendali).
- √ Esercizio di management , 3 - Nessuna strategia, per quanto ben congegnata, può realmente funzionare se il personale che dovrà metterla in pratica:
 - a) non è stato coinvolto nella missione
 - b) non ha potuto dire la sua circa la strategia in questione, influenzandola in qualche modo con punti di vista, idee, suggerimenti, critiche
 - c) non ha capito perfettamente le motivazioni della strategia e tutte le sue implicazioni (cioè tutto ciò che *deve essere a posto* perché la strategia possa funzionare).Adesso respirate profondamente, concentratevi sulla strategia che avete sul tavolo e pensate al modo in cui i punti a-b-c- sono stati da voi soddisfatti.
- √ Quando le cose si mettono male, chi ha fede ricorre alla provvidenza. E' sicuramente una buona cosa. Se dovesse succedervi, fatelo anche voi e ricorrete dunque senza indugio alla provvidenza. Cioè a voi.
- √ La citazione memorabile, 2 - «La scrivania è un posto pericoloso da cui vedere il mondo». John Le Carrè .
- √ Quando l'esame delle scatole nere degli aerei ha mostrato un preoccupante aumento degli

segue



ULYSSE MANAGEMENT

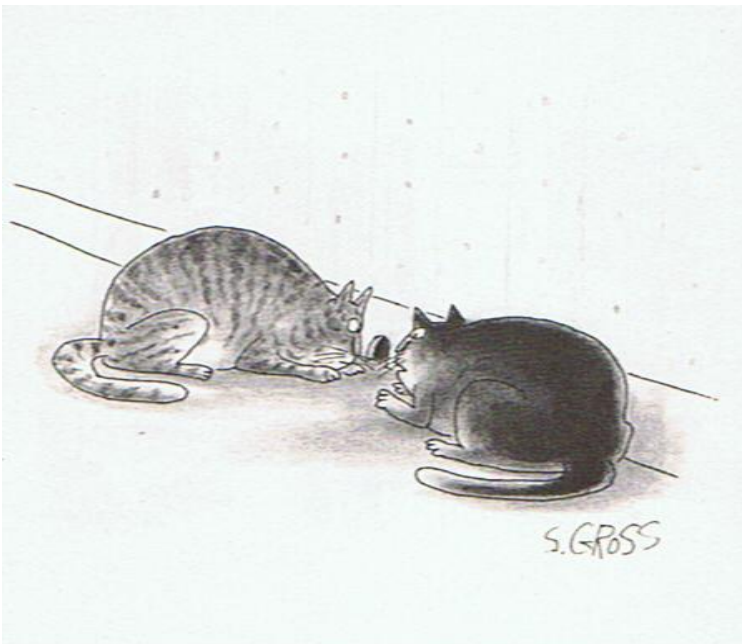
STRATEGIA, ORGANIZZAZIONE E FORMAZIONE

STUDIO Caglini & Frasconi

incidenti dovuti ad una errata concezione del concetto di gerarchia e di comando negli equipaggi, le compagnie aeree hanno affrontato di petto la questione (alleandosi tra di loro in questa battaglia per la sicurezza) rivedendo da capo a piedi la filosofia del training. Cosa si era scoperto? Che in numerosi casi l'atteggiamento supponente quando non apertamente sarcastico di certi comandanti nei confronti di un secondo o di un tecnico di bordo che avevano cercato di far notare errori nella condotta del volo, aveva portato diritti alla catastrofe. Insomma in questi casi il comandante aveva ritenuto non solo che il comando autorizzasse a ritenere che la propria testa funzionasse meglio di quella degli altri ma anche che un suggerimento o una indicazione di un sottoposto andasse considerata alla stregua di un affronto personale. Oggi il training degli equipaggi è completamente cambiato: ai comandanti si insegna ad ascoltare, ai secondi e ai tecnici che la sicurezza è una responsabilità di tutti. Un'azienda non è un granché diversa da un aereo in volo. C'è il rischio di sbagliare, c'è un comandante e c'è un equipaggio. I comandanti aziendali devono imparare a non temere e a non soffocare le idee diverse e quelle che fanno male, perché potrebbero indicare la salvezza. Gli equipaggi aziendali devono imparare che aiutare l'azienda a migliorare e a correggere gli errori fa parte integrante del loro ruolo e della loro responsabilità, essendo anche loro, fino a prova contraria, in volo e senza paracadute. ⚓

√ La pulce nell'orecchio, 2 - Pensate al migliore dei vostri collaboratori. Ora chiedetevi: perché guadagna così poco? Poi pensate al peggiore e chiedetevi: perché guadagna così tanto?

√ Se credete nella meritocrazia e siete alla ricerca di un modo semplice e diretto per farla capire ai vostri collaboratori, eccone uno: *in azienda non ci sono cose giuste o sbagliate. In azienda ci sono solo due cose: l'accuratezza e la sciatteria ; da noi l'accuratezza viene premiata, la sciatteria viene punita.* Fine del discorso.



" Se fossimo consulenti, questo sarebbe tutto tempo fatturabile".

Fonte: Sam Gross