

La collaborazione da parte del cliente

Non parlerò di persone, ma di organizzazioni.

Nella primavera del 2008 suona il telefono: “Monica, ci sarebbero da fare due giorni di consulenza in una Comunità vicino a Brescia; ti interessa?”. “Sì, certo che mi interessa” - sono consulente da 25 anni ed ogni nuovo lavoro è prima di tutto un’esperienza, e poi, a volte, un’occasione di amicizia.

Mi accordo e vado.

Parto in macchina, dopo un brutto pezzo di tangenziale, un paesaggio noioso.



“Uffa! non inizia bene.” Poi mi trovo in mezzo alla campagna lombarda: cascine, prati coltivati e alberi da frutto. “Meglio del previsto”, penso mentre sto parcheggiando.

Diciamocelo, qualche volta penso che il mio sia un lavoro noiosissimo, e uno, sentendomi mugugnare, potrebbe dire: “Chi te lo fa fare?”

Ma devo dire che il lato più interessante di questo lavoro è la diversificazione: persone, aziende, luoghi, problemi, casi umani e casi organizzativi; ma anche scrivanie, portapenne, chiavi, piante e bacheche.

Inoltre io credo di essere abbastanza brava sul lavoro, mi dicono che sono

“empatica”, e questo mi aiuta molto nel gestire le relazioni con persone sempre diverse.

Come ogni volta che incontro un cliente nuovo, non mi preoccupava il lavoro che avrei fatto, ma piuttosto quale sarebbe stato l’atteggiamento che avrei trovato.

In questo modo è iniziata la mia collaborazione con la Comunità. Da allora quei 100 km li ho fatti decine di volte, partendo alle 7 da casa ed ogni volta con un piacere sempre maggiore.

Il lavoro iniziale è stato quello di fare ordine nel Sistema Qualità; c’era stato un passaggio di consegne, forse un po’ frettoloso, c’era un buon sistema di gestione, anche se semplificabile in alcuni punti, per renderlo meno farraginoso. Lavorando sul Sistema Qualità ci siamo accorti che potevamo migliorare i sistemi di archiviazione cartacea e

informatica dei dati, poi abbiamo lavorato per migliorare il sistema di autocontrollo alimentare, quindi per migliorare la gestione della sicurezza e della Privacy. E poi ci siamo messi ad integrare tutti questi sistemi evitando le ridondanze e le sovrapposizioni.

Il valore aggiunto del nostro lavoro (perché non è stato il mio lavoro ma il nostro) non è stato tanto nel migliorare singoli sistemi, ma piuttosto nel dare un metodo di lavoro.

Tutto il lavoro è stato fatto, da parte delle risorse della Comunità, con grande impegno e dedizione, con disponibilità e voglia di fare.

Mi sono identificata molte volte nella voglia di fare e nel *modus operandi* dei colleghi della Comunità: serio, rispettoso, attento, pragmatico.

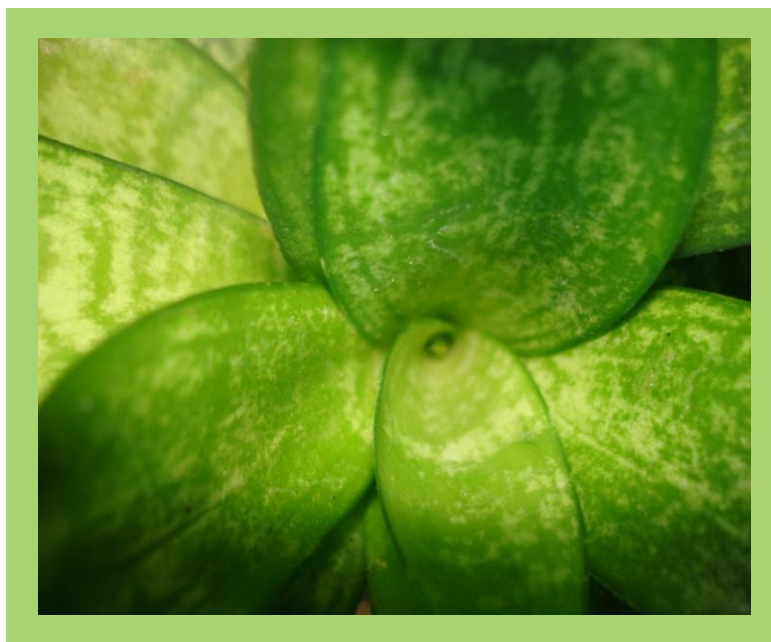
“Troviamo la soluzione, facciamo e facciamo bene. Completiamo un percorso e non lasciamolo a metà!”.

Non solo *“Troviamo il modo perché quello che abbiamo fatto diventi patrimonio di tutti e non proprietà del singolo”*. Ecco lo spirito giusto per affrontare questi temi.

Avercelo nelle aziende che frequento normalmente questo atteggiamento!

Molto raramente, nel corso della mia esperienza professionale, mi sono ritrovata all'interno di realtà che cogliessero veramente l'opportunità di gestire bene il proprio modello organizzativo; comprendendo i vantaggi di farlo bene ed efficacemente. Una di queste poche volte è stata in questa comunità.

Una grande soddisfazione e cancellati i dubbi e i pregiudizi iniziali.



Dicembre 2010
A cura di Monica Perego