

# PUNTI DI FORZA E CRITICITA' DEL DISTRIBUTORE INDUSTRIALE



# Le persone possono lavorare secondo tre modalità

- La negligenza
- La diligenza
- La tensione al miglioramento

# Operare con negligenza significa

- Sottrarsi ai compiti connessi alla propria funzione
- Ignorare o violare le regole, le procedure
- Compiere frequenti errori
- Non rendersi neppure conto dei danni provocati dai propri comportamenti

# Risultato:

- Ampie sacche di non-qualità
- Frequenti reclami dei clienti
- Abitudine all'errore
- Rassegnazione
- Conflitti e critiche in varie direzioni
- Demotivazione e cattivo clima aziendale
- Si indebolisce l'immagine dell'azienda

# Operare con diligenza significa

- Fare le cose come d'abitudine senza mai domandarsi se esista un modo più efficace e più rapido
- Attenzione unicamente rivolta ai manuali e alle procedure
- Vivere il cambiamento come un disturbo e resistere all'innovazione
- Sottrarsi a tutto ciò che non riguarda esplicitamente le proprie mansioni
- Assenza di flessibilità
- Eseguire le direttive senza aver chiari gli obiettivi e il contesto
- Puntare alla sufficienza
- Deleghe su nuovi compiti vengono accolte con riluttanza

# Risultato

- Permangono sacche di non-qualità
- La routine è vissuta come unica possibilità
- “Non è compito mio” diventa frequente parola d’ordine
- Poche o nessuna domanda su come migliorare i processi
- Clima aziendale asettico. Si tira a campare.
- Basso livello di motivazione

# Tensione al miglioramento

- Le persone si pongono spesso la domanda: “Che cosa posso fare io per rendere questa azione ancora più efficace?” “Come posso io migliorare l’immagine dell’azienda?”
- Si tende al miglioramento continuo dei processi e dei comportamenti
- I cambiamenti vengono accolti con entusiasmo
- Le persone si mostrano desiderose di ampliare le proprie capacità

# Risultato

- Eccellente clima aziendale
- Motivazione molto elevata
- Coesisto competizione e sviluppo di sinergie
- Errori e disfunzioni tendono a scomparire
- Si rafforza l'immagine dell'azienda

# Come ottenere questo risultato?

- Osservare - Individuare i comportamenti da migliorare – Attenzione all'autoinganno
- Trovare il tempo di controllare
- Erogare feed back frequenti e puntuali
- Valutare le persone con metodo e con frequenza – Fare manutenzione
- Pretendere molto dai collaboratori
- Riconoscere il lavoro ben fatto
- Avere il coraggio di delegare
- Creare leadership diffusa
- Sviluppare senso di appartenenza
- Educare le persone a pensare – Non dare alle persone le soluzioni che esse possono trovare da sole
- Incoraggiare la creatività e la propositività
- Innovare costantemente
- Informare
- Richiamare costantemente i valori aziendali
- Trasmettere una visione
- Assumere comportamenti coerenti in difesa della qualità
- Formare