

INFLY

IL MAGAZINE DI CHI
VIAGGIA IN AEREO

COPIA
GRATUITA

ANNO 1 n. 4
Giugno/June
2009

IL NUOVO PIRELLONE

L'Altra Sede per
la Regione Lombardia

DONNE INTELLIGENTI? LO FANNO MEGLIO!

Inchiesta: quando
carica emotiva
e pulsione sessuale
vanno a braccetto

FESTIVAL DEL FITNESS

Le dee della perfezione
fisica nella Capitale

THE NEXT PIRELLONE

A new skyscraper
for Lombardia

CLEVER WOMEN? THEY DO IT BETTER!

Emotional intelligence
and sexual power
together in a strong mix

FITNESS FESTIVAL

Beauty queens
in Rome

VE LO DO IO IL TURISMO!

Michela Vittoria Brambilla: la prima volta da ministro

IN QUESTO NUMERO **ARTE** Warhol e Monet in mostra - **MODA** Pitti e Milano Moda Uomo: i trend delle sfilate maschili
SPORT Campioni a Wimbledon - **TURISMO** Alla scoperta dell'isola di Rodi - **EVENTI** Il capodanno dell'estate con la Notte Rosa

G11 formazione SENZA CONFINI



R. Ma allora, la iniziamo questa intervista o no??

È vero, abbiamo ormai trascorso una buona mezz'ora a chiacchierare piacevolmente seduti al tavolo della sede milanese di G11, finestra aperta ai primi caldi di maggio e sorriso costante di uno dei soci, Roberto Braga, col quale sono entrata subito in armonia. Mica difficile entrare in armonia con Roberto, ha chiesto subito se potevamo darci del tu e davanti a un buon caffè si è rivelato il vero ritratto dell'ottimismo, convinto com'è che non si è mai visto un pessimista combinare qualcosa di buono nella vita. Come dargli torto?

D. Bene, allora incominciamo!

R. Posso fare io la prima domanda??

D. Bè, questa proprio non me l'aspettavo: sentiamo.

R. Ma perché siamo qui? Intendo dire, sulla vostra rivista avete già parlato di G11, cosa possiamo aggiungere?

D. Il fatto che G11 abbia raccolto numerosi consensi in un tempo da record mi ha parecchio incuriosito; per questo sono qui, ma non per parlare di G11; questa volta sono qui per parlare dei soci di G11, so che siete in cinque Consulenti del Lavoro e che avete ciascuno uno Studio professionale.

R. Tutto vero, confermo. Possiamo definirci un network, cioè una rete di cinque professionisti che condividono le forze, le esperienze e le competenze. Inoltre, ogni nostro Studio viene accumulato in seno a G11, che ne decide la strategia e gli obiettivi e arricchisce all'infinito la gamma

di servizi qualificati offerti al Cliente.

D. Abbiamo tutti letto sui giornali della crisi che ha investito anche il mondo delle professioni e visto che con G11 offrite delle soluzioni per contrastarla, cosa avete fatto per voi, per i vostri Studi professionali? Cosa suggerite su questo fronte?

R. Questa sì che è una bella domanda, anzi, suona quasi come una provocazione...! Ma ti anticipo subito che non mi hai

Ogni nostro studio viene accumulato in seno a G11, che ne decide la strategia e gli obiettivi e arricchisce all'infinito la gamma di servizi qualificati offerti al Cliente

spiazzato, non siamo i classici calzolari con le scarpe rotte, abbiamo pensato a una strategia anche per i nostri Studi professionali. Una strategia che si incastra alla perfezione con tutti i servizi che G11 è in grado di offrire e che vede G11 come fondamentale supporto. Tu hai giustamente parlato di crisi che ha investito il mondo delle professioni e ha messo in luce, diciamo così, chiaramente, il tallone di Achille di questo settore e cioè l'inadeguatezza dei servizi che i professionisti offrono rispetto alle attuali esigenze del Cliente.

Questa consapevolezza ci ha convinto a rivoltare come un guanto l'organizzazione dei nostri Studi e a renderla davvero aderente alle esigenze degli imprenditori moderni. Per prima cosa ci siamo fissati un obiettivo molto ambizioso, ma comunque raggiungibile; se ci pensi bene, è il miglior obiettivo che chiunque può porsi nell'esercizio della propria attività: il nostro obiettivo non si limita a soddisfare le esigenze del Cliente, e neppure a superare le sue aspettative, il nostro obiettivo si spinge ancora oltre, fino a offrire un servizio così vasto, completo e organizzato da fare sì che il Cliente percepisca realmente un rapporto costi/benefici notevolmente sbilanciato a favore di questi ultimi. Ciò diviene possibile e tangibile anche perché alcuni servizi sono forniti completamente gratis. Notevole vero?? Un po' come quando vai al ristorante, trovi un ambiente raffinato, mangi benissimo e tantissimo e alla fine ti presentano un conto che è la metà di quello che ti aspettavi: come esci da quel ristorante?

D. Peccato che non capiti spesso... esco felice e soddisfatta, non vedo l'ora di suggerirlo alle amiche e.... di ritornarci!

R. Ottimo: è proprio quello a cui miriamo. La regola è sempre quella: definire l'obiettivo e raggiungerlo; essere concreti è sempre stata la nostra parola d'ordine, e ce la faremo anche stavolta.

D. Riflettendoci, l'obiettivo è ideale, sembra quasi un'utopia, in che modo pensate di raggiungerlo?

R. Certo non è stato facile, ma alla fine

il sistema lo abbiamo trovato: come insegna il nostro illustre presidente Giuseppe Cassone, ogni problema ha sempre almeno tre soluzioni, e per scovare la migliore è necessaria una lunga attività cerebrale. Pensa e ripensa, di soluzioni ne abbiamo trovate tante, ma il bello è che non abbiamo avuto il coraggio di scartarne nemmeno una!!

D. Ma bene, allora facciamone un elenco per i nostri lettori!

R. Gentile da parte tua, ma non posso dirti proprio tutto, altrimenti vanificherebbero il nostro vantaggio competitivo. Ti posso dire, per esempio, che il concetto dell'"ufficio del personale" interno all'azienda è sicuramente un concetto superato: oggi l'imprenditore moderno non esternalizza solo il servizio paghe, ma proprio tutto l'ufficio personale, con indubbi vantaggi sia economici che procedurali, e noi è questo che proponiamo. Ti posso rappresentare lo scenario tipico dell'imprenditore che aveva un ufficio del personale con 8 persone, ora ne ha 1 soltanto, addirittura gestita e formata dalla nostra struttura: per l'imprenditore questo significa quasi "dimenticarsi" di avere il personale dipendente. Bello no? Posso dirti anche che per raggiungere il massimo dell'efficacia abbiamo puntato tantissimo su internet, creando un portale davvero coi fiocchi. Pensa che il sito di ogni nostro Studio conta circa 150 pagine, di cui 70 (dico settanta) dedicate all'area

riservata ai Clienti, con servizi interattivi che semplificano veramente la vita all'imprenditore.

D. Anche a me piace navigare in internet, ma quando i siti sono troppo complicati mi do sempre alla fuga, non sono un po' troppe tutte quelle pagine?

R. Hai ragione, le pagine sono tante, ma diventano troppe solo quando non si sanno usare. Intendo dire che se non hai dimestichezza con gli strumenti che utilizzi, ovvio che ti senti a disagio e che tenti la fuga, è la cosa più naturale del mondo. Ma se impari a usarli scopri la sensazione rassicurante di avere a portata di mano potere e tranquillità. Comunque abbiamo pensato anche al problema di coloro che scappano davanti a ciò che appare troppo complesso e, indovina un po'...?

D. Non me lo dire, ho capito, avete trovato tre soluzioni...

R. Centro! Abbiamo creato strumenti semplicissimi da usare, estremamente intuitivi (provare per credere!!); abbiamo inserito una "bussola" per orientare l'utente e non farlo sentire in un labirinto dal quale non vede l'ora di uscire; abbiamo previsto uno speciale programma di formazione dedicato a coloro che in azienda si occupano del personale.

D. Quindi organizzate dei corsi di formazione ai vostri Clienti sulle funzionalità dei vostri software?

R. Naturalmente. Troppo spesso i collaboratori non sfruttano a pieno le potenzialità degli strumenti messi loro a disposizione e noi non vogliamo che ciò accada, ne va dell'efficacia del sistema. È una cosa alla quale teniamo molto e ti assicuro che l'iniziativa funziona ed è estremamente gradita da tutti i partecipanti... sarà per via dei pasticcini a metà pomeriggio? Mah! Scherzi a parte, questi incontri sistematici con i Clienti ci permettono di perfezionare sensibilmente la nostra collaborazione, di avvicinarci sempre più alle loro esigenze, con tutti i vantaggi reciproci che ne derivano: il Cliente che apprezza il servizio offerto è per noi un'enorme fonte di soddisfazione e gratificazione. A noi piace lavorare così. Poi ce la mettiamo tutta per rendere gli incontri piacevoli e coinvolgenti: oltre alla didattica sull'utilizzo dei software presenti nell'area riservata, aggiungiamo sempre qualche argomento di interesse generale e di attualità; l'obiettivo è anche quello di aggiornare costantemente i nostri Clienti

sulle opportunità e sugli adempimenti che nella nostra materia sbocciano come fiori a primavera. E poi... ci sono sempre i pasticcini! Vuoi partecipare anche tu?

D. Grazie, ma non hai ancora soddisfatto la mia curiosità: ci sono altre sorprese in quelle 70 pagine di area riservata? Raccontamela giusta!

R. Sì, c'è dell'altro. Vi è un'area dedicata all'informazione, contenente le news quotidiane, le circolari periodiche e un approfondimento sull'argomento del mese. Vi è un archivio elettronico di tutti i documenti aziendali relativi all'amministrazione del personale che si genera automaticamente ed è sempre a disposizione con un motore di ricerca di ultimissima generazione. Niente più carta, con buona pace degli alberi, più tempo e spazio guadagnato per l'azienda. Ma c'è ancora dell'altro. Per esempio, tramite il sito ogni Cliente è stimolato a dire la sua, sia sulla tipologia dei servizi offerti, sia sulla competenza e sulla cordialità e disponibilità dei nostri collaboratori. È un'operazione rapidissima che non disturba affatto. Pensa che questi sondaggi mettono in funzione l'intero sistema di incentivazione interno del nostro personale, che è tutto automatizzato, quindi niente privilegi e neppure regole opache, tutto viene trattato con estrema chiarezza e trasparenza. E questo significa molto per noi, per il clima interno dello Studio che si riflette come uno specchio all'esterno, nei confronti dei Clienti. E non ci siamo fermati qua, siamo riusciti anche a collegare questo software di rilevazione della soddisfazione del Cliente con quello che gestisce il miglioramento continuo dettato dalla nostra certificazione di qualità ISO9001. E poi, e poi... e poi c'è ancora dell'altro, di cui però non ti posso parlare perché sono segreti tra noi e i nostri Clienti. Comunque credimi, con tutti questi strumenti a disposizione, la crisi non ci fa più paura, anzi è diventata il pretesto per investire ancora in quello che riteniamo il sale della nostra vita: il nostro lavoro.

D. Ho raccolto l'invito e sono andata veramente a vedere un corso di formazione ai Clienti. Posso testimoniare che è tutto vero, i Clienti sono contenti, i corsi di formazione sono coinvolgenti e... i pasticcini sono ottimi!!

Ciao G11, a presto!!

info: www.g11.eu

