

LA FORMAZIONE

Centro tecnologia e management

**Puntare alla soddisfazione del cliente
A giugno il corso «Customer Intimacy»**

Sviluppare nei partecipanti un forte e consapevole orientamento al cliente e la capacità di saper misurare concretamente la sua soddisfazione, nonché determinare una relazione tra la soddisfazione del cliente interno ed esterno sono gli obiettivi del corso di formazione sul tema "Customer Intimacy", che il Centro di Tecnologia e CTM, l'ente di formazione di Assoprenditori Alto Adige, organizza il 5 e 6 giugno 2013 per le proprie aziende associate. Il workshop, che verrà condotto con modalità interattive, affronterà le più diverse tematiche legate alla soddisfazione del cliente, partendo dagli aspetti che caratterizzano l'orientamento al cliente in azienda. Si parlerà poi di servizio al cliente e qualità del servizio, ricerca ed individuazione dei bisogni del cliente, "Exceeding Customer Expectations", costruire la fiducia e l'orientamento

al cliente, metodi di misurazione della soddisfazione del cliente, tra cui la matrice delle preferenze e delle percezioni, la relazione che esiste tra soddisfazione del cliente e soddisfazione dei collaboratori. Il corso sarà tenuto da Michele Tosi, docente e consulente in area HR, organizzazione aziendale e marketing, che vanta esperienza professionale come project manager, responsabile ufficio marketing di alcune grandi imprese internazionali (Ferrero, Pastificio Giovanni Rana, Wella Haarkosmetik). Al termine dell'attività formativa ogni partecipante riceve un attestato di frequenza. Ulteriori informazioni e le modalità di iscrizione sono disponibili per le aziende associate sul sito di www.assoprenditori.bz.it (alla voce Corsi) oppure presso la segreteria di CTM (tel. 0471 220444 - ctm@assoprenditori.bz.it).

EDILIZIA

Risposte in pillole

**Appalto pubblico di lavori
Cosa si intende per «quinto d'obbligo»?**

Nell'esecuzione dell'appalto pubblico di lavori si definisce come "quinto d'obbligo" la misura, un quinto appunto, dell'importo contrattuale che l'esecutore è tenuto ad eseguire, in più od in meno, a seguito di varianti contrattuali legittimamente disposte dalla stazione appaltante. L'eventuale detrazione, conseguenza di una variante in diminuzione, così come i lavori aggiuntivi, saranno computati applicando i prezzi e le condizioni del contratto originario, senza alcuna ulteriore indennità. Ove invece la variante contrattuale, legittimamente disposta, superi il predetto limite, l'appaltatore non è obbligato ad eseguirla, ma entro dieci giorni dalla tempistica richiesta avanzatagli dal Responsabile unico del procedimento (RUP), dovrà dichiarare se ed a quali condizio-

ni intende eseguirla. Entro i successivi 45 giorni la stazione appaltante dovrà comunicare all'appaltatore se accetta le nuove condizioni. In entrambi i casi entra in vigore la regola del "silenzio assenso". Ove invece la proposta di variante riguardi lavorazioni extracontrattuali, intendendosi per tali quelle non indispensabili alla realizzazione dell'opera nella sua impostazione originale, l'appaltatore non è mai obbligato ad eseguirla, neppure se d'importo inferiore al "quinto d'obbligo", e se si dichiara disposto ad realizzarle, può richiedere nuove condizioni contrattuali.



Fabrizio Rensi
esperto legale di Assoprenditori Alto Adige

LA KUNSTDÜNGER DI SILANDRO INSIGNITA DELLA CERTIFICAZIONE PRO FAMIGLIA**Così l'impresa aiuta i dipendenti***«Motivare e coinvolgere i collaboratori porta vantaggi a tutta l'attività aziendale»*

Dal 1995 la Kunstdünger Srl di Silandro è specializzata nel settore della comunicazione tridimensionale. L'assortimento di oltre 1.200 articoli - tra cui espositori di vario genere, sistemi guida linee e di direzione, display per la stampa digitale, fissaggi e distanziali di stile e sistemi su cavi di acciaio, completati dai più moderni accessori - è presente su oltre 70 paesi in tutto il mondo. La storia aziendale è caratterizzata da una crescita costante; proprio negli ultimi anni l'azienda ha messo a segno importanti successi economici e questo le ha permesso di assumere molti nuovi collaboratori. Tale contesto ha portato i due titolari, Christian Walz e Adi Linter, a dedicare maggiore attenzione alle tematiche legate ai problemi di conciliazione tra gli impegni familiari e di lavoro dei loro collaboratori. Grazie a tale impegno ed alle iniziative messe in atto all'interno dell'azienda, nell'autunno 2012 la Kunstdünger ha ricevuto il certificato "audit famigliaelavoro".

Definire gli obiettivi
Fissare gli obiettivi che intendeva raggiungere è il primo passo che la Kunstdünger ha fatto, quando ha dato il via al processo "audit famigliaelavoro". Tra questi erano prioritari

un buon clima di lavoro ed un'elevata motivazione dei dipendenti. "Per noi era importante migliorare la soddisfazione sul posto di lavoro e legare maggiormente i collaboratori all'azienda. Per questo cerchiamo di mantenere un buon contatto con loro anche durante i periodi di aspettativa dal lavoro oppure di congedo parentale", spiega Walz. Fondamentale per l'azienda è stato sempre creare condizioni che portino vantaggi per tutti i collaboratori, sia che abbiano o meno impegni familiari. La direzione aziendale è convinta che sia determinante favorire un ambiente di reciproca comprensione e collaborazione, dare ai collaboratori una maggiore flessibilità nella gestione del proprio orario di lavoro e migliori possibilità di organizzare le assenze dal lavoro, nonché trovare forme di retribuzione legate



AUDIT «FAMIGLIAE LAVORO» Christian Walz (2° da sin.) riceve il certificato dalle mani del presidente della Camera di commercio Michl Ebner e degli assessori provinciali Sabina Kasslatter-Mur e Roberto Bizzo

Audit famigliaelavoro: le misure

Tra le prime misure messe in atto per perseguire gli obiettivi definiti c'era l'introduzione di una clausola di flessibilità che permette di poter scegliere, nell'ambito delle possibilità, l'orario di inizio e di fine lavoro. "Alla nascita di un figlio i padri ricevono quattro

giorni di ferie straordinarie e dopo il congedo parentale i collaboratori possono scegliere se rientrare al lavoro con orario ridotto", spiega Walz. Se la specifica attività lo permette, è stata anche prevista la possibilità del telelavoro. "Abbiamo cercato, inoltre, di garantire maggiore trasparenza all'interno dell'azienda con una precisa descrizione delle funzioni, regolari riunioni in team e gruppi di lavoro, informazioni

aziendale quando ci sono illustrate novità imminenti", racconta Walz.

L'azienda ha cercato, inoltre, di rafforzare lo spirito di gruppo interno e per questo scopo sono molto importanti le grigliate annuali, a cui vengono invitate anche le famiglie ed i collaboratori in aspettativa, le proposte del CRAL aziendale o le giornate delle "porte aperte" che offrono a famiglie ed amici la possibilità di conoscere meglio il posto di lavoro.

Per migliorare la motivazione dei collaboratori l'azienda ha, inoltre, introdotto altre misure, quali ad es.: colloqui annuali con i collaboratori, una persona di riferimento fissa per le problematiche familiari, trasparenza nella scelta dei dirigenti e la possibilità per tutti di frequentare corsi di formazione specifica legati alle rispettive professionalità. La Kunstdünger sta, inoltre, valutando di offrire a proprie spese ai fumatori un corso per aiutarli a smettere di fumare, rivedere il sistema retributivo ed in casi eccezionali di poter portare i bambini sul posto di lavoro o a pranzare in mensa. "Fino adesso siamo molto contenti dei risultati positivi che abbiamo potuto constatare al nostro interno dopo l'audit famigliaelavoro". I nostri collaboratori sono più motivati di prima e la comunicazione interna è sensibilmente migliorata. Per noi l'audit è un modo di far vedere ai nostri collaboratori che noi prendiamo sul serio i loro problemi e le loro richieste", commentano concordi i due titolari.

INSTALLAZIONE E GESTIONE DI SOFTWARE DI MONITORAGGIO**Tutto sotto controllo con NetEye***L'obiettivo è minimizzare i rischi di blocco del sistema*

Per la serie "Tecnica: un lavoro da sogno!" oggi pubblichiamo il ritratto Tobias Goller, Würth Phoenix Srl di Bolzano. In un anno di lavoro sono veramente poche le settimane in cui Tobias Goller non sia in giro. Il suo lavoro è, infatti, lì dove si trova il cliente, che potrebbe essere a Stoccarda, Torino, Roma, in Svizzera o anche in Polonia. Per il consulente presso la società di servizi IT WürthPhoenix di Bolzano il lavoro è tutt'altro che routine, sia per quanto riguarda i compiti da svolgere che il posto dove svolgerli. Ogni progetto è diverso dal precedente: diversi obiettivi da raggiungere e differenti culture aziendali, a cui aggiungere la collaborazione con clienti che cambiano di continuo.

Preziosa esperienza

Il lavoro principale del 35enne di Siusi è l'installazione del software di monitoraggio NetEye sviluppato da Würth Phoenix proprio a Bolzano. "In parole semplici, NetEye consiste in un programma di allarme che segnala nel caso qualcosa non funzioni. Nella maggior parte delle aziende ci sono diversi server per i vari servizi. Un server si occupa ad esempio della posta elettronica e di internet, un altro dei sistemi di

software che rappresentano i processi aziendali critici. NetEye è per così dire quel server che controlla il funzionamento di tutti gli altri e segnala eventuali errori", spiega Goller.

La sfida costante del suo lavoro è pianificare e gestire questo costruito di interdipendenza spesso molto complesso. Dato che le aziende che Goller assiste personalmente - ad esempio la nota Università La Sapienza di Roma oppure le Acciaierie Valbruna di Vicenza - sono molto vaste e dispongono di strutture IT dislocate in varie zone, è indispensabile avere una specifica esperienza in aziende con sistemi informatici ben organizzati. Un'esperienza molto apprezzata dai clienti: "Soltanto quando il nostro software è stato introdotto e configurato in modo ponderato e meticoloso, il cliente comprende in pieno il suo reale valore aggiunto. Solo in tal modo la soluzione riesce a sfruttare il suo valore quale strumento che proattivamente riesce a prevedere possibili danni senza che essi si traducano in problemi seri di performance o di guasti critici per lo svolgimento del business." Gli errori non sono ammessi né nella fase di analisi, né nella fase di configurazione del sistema. "Un guasto di importanti sistemi IT equivale ad una perdita in ter-

mini di tempo, soldi ed immagine. Noi promettiamo ai nostri clienti di ridurre al minimo tollerabile tale rischio", spiega Goller.

Ambasciatore delle Dolomiti

E' sempre benvenuto Goller presso i suoi clienti e non soltanto perché svolge con competenza il suo lavoro. Goller spesso si sente, infatti, anche come una sorta di ambasciatore della sua terra. "Quando mi vedono arrivare, i clienti pensano alle Dolomiti ed all'Alto Adige ed il pensiero vola spesso alle ferie. E' già successo che lì ho visto prendere in mano il telefono per prenotare le vacanze", racconta sorridente Goller. E' facile identificare Tobias Goller con i suoi luoghi di origine perché anche a lui piace trascorrere il suo tempo libero sull'Alpe di Siusi con la sua famiglia ed i due bambini. Proprio perché è molto in giro, deve però riservare al fine-settimana il tempo da dedicare al suo hobby preferito: suonare nella banda musicale di Siusi. "Anche quando viaggio per lavoro, ho però sempre il clarinetto in valigia. Non si sa mai che capiti prima o poi l'occasione di suonare anche quando sono in giro", conclude Tobias Goller.



TOBIAS GOLLER Würth Phoenix Srl di Bolzano



Ritorniamo alla natura, dissero le albicocche. E con un grande

balzo saltarono nel vaso della confettura Darbo assieme alle altre albicocche. Questo è anche del tutto naturale, quando si sa, che ogni vaso contiene solo la qualità migliore.

Se anche Lei vuole seguire il richiamo della natura, alla prossima colazione provi le eccellenti confetture di Darbo in tanti insuperabili gusti.

d'arbo
Naturrein

In Darbo Naturrein kommt nur Natur rein.

