



## **Didattico 02**

### **Differenza tra una performance world-class ed una di terza classe nell'industria dei servizi**

By Carlo Scodanibbio

**(talvolta la performance degli impiegati è migliore di quella dei manager...)**

Viaggio molto. L'industria dei servizi (hotel, ristoranti, banche...) è la mia area prediletta per l'osservazione e l'individuazione della performance.

Riporto qui di seguito due casi: simili di natura, ma ben diversi a livello di performance....

#### **PRIMO CASO: PERFORMANCE WORLD-CLASS NELL'INDUSTRIA ALBERGHIERA**

##### **La località**

Un hotel importante di Arusha in Tanzania (non distante dal Parco Nazionale del Kilimanjaro).

##### **Il caso**

Recentemente ho soggiornato ad Arusha per alcuni giorni.

E' Domenica pomeriggio, e mentre mi rilasso nella piscina dell'hotel noto un gran fermento ed un sacco di lavori in una zona del giardino: tavoli e sedie che vengono trasportati e posizionati qua e là, tendoni che vengono montati in fretta e furia, barbecue che vengono riempiti di carbonella, decorazioni, catene di lampadine multicolore e festoni che vengono appesi agli alberi, e, per finire, un piccolo palcoscenico di legno che viene costruito da alcuni carpentieri alla velocità della luce.

Al che, chiedo ad uno degli inservienti cosa stia succedendo. Ah, mi dice, stasera c'è un ricevimento per un matrimonio. Un VIP del paese si sposa.

Molto bene, dico, e fino a che ora andrà avanti?

Guardi, mi risponde, per le 23 dovrebbe essere finito.

Benissimo, penso, almeno si dorme.... (visto che la maggior parte delle camere dà sulla zona giardino/piscina).

Nel tardo pomeriggio (verso le 18) il ricevimento inizia. Mi diletto a guardarlo dal balcone della camera: arriva un mucchio di invitati, le signore in abiti sgargianti e cappelli multicolori; la fiamana si dirige verso la zona del ricevimento. C'è un'atmosfera festosa, con musica da DJ ed un profumo di cibi alla griglia molto appetitoso....

Poi trionfalmente arrivano gli sposi, seguiti da un'orchestrina (un vero e proprio gruppo Dixieland, con trombe, tromboni e clarinetti): tutti accolti da uno scroscio di applausi.

Uno scenario veramente di colore, devo ammettere, pieno di carattere e spirito della vera Africa....

Osservo il tutto per un po': discorsi uno dopo l'altro inframmezzati da musica Dixie - camerieri che svolazzano ovunque portando piatti di cibarie succulente e bevande a non finire. Un ricevimento veramente animato e pieno di folklore.

Alla fine il buon profumo che viene dai barbecue mi convince che l'ora di cena è arrivata.

Torno in camera alle 22. La storia è sempre la stessa: musica a 120 db, danze, discorsi... Osservo lo spettacolo ancora per un po', poi mi decido ad andare a dormire (domani è Lunedì.....).

Infine arrivano le 23. Sono a letto, leggendo qualcosa, e con una gran voglia di dormire. Ormai dovrebbero smettere, penso....

Adesso sono le 23:40, e le cose sono come prima. Comincio ad essere un po' nervoso, quindi decido di chiamare la reception per sapere come andrà a finire la cosa....

Alla mia richiesta di chiarimenti, la receptionista di notte mi dice che il ricevimento dovrebbe concludersi entro 5 minuti. OK, dico tra me e me, 5 minuti di più non sono la fine del mondo...

Ed arriva mezzanotte. Musica ancora a livello esplosivo, Chiamo ancora la reception. Questa volta la receptionista non è tanto sicura come prima. Mi dice che è andata nella zona del ricevimento già un paio di volte chiedendo di smettere con i rumori, ma non ha avuto un gran successo....

Bene, dico, adesso ho proprio bisogno di dormire - domani è Lunedì - lei deve fare qualcosa per far cessare tutto questo trambusto, e deve farlo immediatamente!!

Ore 00:15. Sono su tutte le furie. Chiamo ancora la receptionista di notte, e le chiedo come si chiama. Poi le do la mia versione dei fatti: "Mi ascolti bene, Signora xxxxx, io ho bisogno di dormire. Sono in questo hotel per dormire, non per guardare un ricevimento di matrimonio o per ascoltare musica Dixie. Allora, o lei riesce a far smettere questo chiasso immediatamente, oppure io mi rifiuto di pagare l'alloggio di questa notte....."

Adesso la ragazza è veramente preoccupata, e mi dice: "Signore, ci metto tutto l'impegno...."

Ore 00:30. Nessun cambiamento. Chiamo ancora la Signora xxxx. Egregia Signora xxxx, le dico, le ho trasmesso il mio semplice messaggio un po' di tempo fa. Non c'è stato alcun cambiamento. Allora, vuol cortesemente redigere una nota nel suo rapporto della notte che specifichi che Mr. Scodanibbio, camera yyyy, rifiuta di pagare l'alloggio di questa notte causa impossibilità di dormire. Lo farò certamente, mi dice la Signora xxxx.

Passeggio un po' nella camera ed aspetto. Alle 01:00 la musica Dixie si ferma, ma i discorsi vanno ancora avanti, inframmezzati da musica DJ.

Ore 01:15. La gente comincia ad andarsene... Infine cerco di dormire (ma sempre poco e male)....

Arriva il mattino e sono piuttosto di malumore. Quando non dormo sono sottosopra.

Alle 7:30 scendo a colazione, e mentre vado al ristorante mi fermo un attimo a parlare con la Responsabile Reception. Le chiedo se ha visto la nota lasciata dalla Signora xxxx nel rapporto notturno.

L'ha vista, e riferirà a riguardo al Direttore Generale dell'hotel non appena arriverà.

Alle 8:00 sono di ritorno in camera, e finisco di organizzarmi per la giornata. Squilla il telefono. E' il Direttore Generale (anzi la Direttrice). Si presenta, e mi chiede se posso vederla, non appena mi sarà possibile.

Le rispondo che la vedrò tra qualche minuto, visto che devo uscire tra breve.

Alle 08:20 sono giù, e chiedo del Direttore Generale. La Direttrice mi riceve immediatamente, e mi invita a far quattro chiacchiere nel salone dell'hotel. Con piacere, le dico.

La Direttrice è una Signora Inglese di gran classe, matura, professionale nei gesti e nei modi. E mi chiede di darle la mia versione dei fatti della scorsa notte. Cosa che faccio, concisamente ma esaurientemente.

Poi mi chiede per qual ragione mi rifiuto di pagare l'alloggio della scorsa notte.

Le spiego: "Vede, il servizio di base che mi aspetto da un hotel è la possibilità di dormire. Se questo servizio primario è mancante o carente, siamo in una situazione di non-servizio, la quale non può essere compensata da alcun altro servizio fornito dall'hotel. Quindi: mancanza di servizio primario, mancanza (rifiuto) di pagamento."

A questo punto la Direttrice riesce a colpirmi: "Mr Scodanibbio, in effetti la notte scorsa abbiamo avuto 3 reclami circa gli schiamazzi e la musica, ed il suo è decisamente il più forte dei tre. Però è chiaro e va direttamente al punto."

Lei ci sta dando un messaggio, un messaggio forte. Naturalmente la sua richiesta di non pagamento è pienamente accettata, perché lei ha ragione. Si consideri nostro ospite; farò immediatamente gli interventi necessari.

Adesso sappiamo che quando avremo ancora un ricevimento di questo tipo (il che succede ogni tanto), dobbiamo firmare un contratto con gli organizzatori in base al quale imponiamo un obbligo di cessare ogni tipo di rumore entro le 23. E se non rispetteranno l'accordo, daremo semplicemente istruzione al nostro personale di notte di andare nell'area del ricevimento e staccare tutto: luci, prese per gli amplificatori, ecc.

In conclusione, Mr Scodanibbio, abbiamo ricevuto una lezione. Grazie. Le possiamo offrire una bottiglia di buon vino stasera a cena per farci perdonare la nostra povera performance?"

Il che mi colpisce in pieno. E dico alla Direttrice: "Signora zzzz, ovviamente non era mia intenzione fare un affare risparmiando sull'alloggio. L'unica mia intenzione era proprio quella di dare, come lei ha giustamente capito, un messaggio. Vede, è possibile che si facciano errori (è umano) come è possibile non offrire una buona performance in prima battuta. Ma quel che più importa è come poi le cose vengono rettificare in seconda battuta.

La sua performance personale e quella globale dell'hotel, in questa situazione, non è stata affatto povera: è stata di livello world-class... grazie per aver compreso il mio messaggio."

(Vedo gioia sprizzare dai suoi occhi....)

## SECONDO CASO: PERFORMANCE DI TERZA CLASSE NELL'INDUSTRIA ALBERGHIERA

### La località

Nicosia, isola di Cipro. Un hotel importante del centro.

### Il caso

A Cipro i matrimoni sono una cosa seria. In genere il ricevimento si dà in un hotel, e ad esso vengono invitate 2000 - 3000 persone, che salutano gli sposi e portano il regalo di nozze. E' normale che gli invitati si mettano in coda (una coda molto lunga) in attesa del loro turno di baciare la sposa e stringere la mano allo sposo. Il tutto mentre i più fortunati (quelli che sono arrivati per primi) mangiano, sbevazzano ed ascoltano musica. Il ricevimento inizia in genere verso le 18 e va avanti fino alle 21 circa.

Dopodiché gli sposi si rilassano un attimo (devono riprendersi dai rispettivi shock: qualche migliaio di baci la sposa, e qualche migliaio di strette di mani lo sposo...), ed infine c'è la cena di nozze nel ristorante dell'hotel (cui sono invitati solo gli intimi: 100 - 200 persone), con musica e balli.

E così ero lì di Domenica tardo pomeriggio che osservavo questo ricevimento di nozze dal balcone della camera, affascinato (come sempre) dal rituale della coda, dei baci e delle strette di mano.

Fino a che arrivò l'ora di cena.

Torno verso le 22, e me ne vado quasi subito a letto, leggo un po', ed infine mi addormento.

Ore 23:00 in punto. Mi risveglio di colpo allorché una musica allucinante di tipo "metal" esplose nel silenzio della notte a 150 db, con i colpi di grancassa che ritmicamente fanno vibrare e tremare tutta la camera.

Che diavolo succede, mi chiedo.... Sono ancora confuso dal risveglio repentino, ma subito realizzo che la musica (musica?) viene dal ristorante principale dell'hotel, due piani più sotto. Un giretto veloce in balcone conferma il sospetto: e sembra che tutto l'hotel tremi ritmicamente....

O porca miseria, mi dico, e adesso che facciamo?

Cerco di continuare a dormire mettendo la testa sotto le lenzuola, ma senza riuscirci. E domani avrò una giornata piuttosto pesante....

Borbottando e grugnendo, pian piano arriva mezzanotte. A questo punto mi ricordo dell'esperienza recente della Tanzania e decido di chiamare la reception. Chiedo al receptionista di notte (Mr RDN) fino a che ora la musica andrà avanti, e soprattutto se c'è qualche possibilità di far abbassare il volume al DJ.

Mr RDN mi dice che gli dispiace molto per la situazione: ed in effetti è già andato al ristorante un paio di volte chiedendo di abbassare il volume; ci andrà ancora....

Ore 00:40. Non è cambiato niente. Quindi chiamo ancora il Mr RDN per dirgli che lo stato delle cose non è accettabile. Vorrei proprio dormire, e quella musica esplosiva deve proprio smettere adesso. Se non ci riesce a farli smettere, non avrò altra scelta che rifiutare di pagare l'alloggio di questa notte.

Mr Carlo (qui mi chiamano tutti Mr Carlo - è più facile), mi dice, mi dispiace veramente molto per questa cosa, anzi ne sono sconvolto anch'io, ma non so proprio cosa fare. Cercherò ancora di porvi rimedio.

Ore 01:20. Sempre uguale. Passeggio nervosamente in camera, quindi decido di scendere giù alla Reception.

Il Mr RDN è molto comprensivo. Mr Carlo, mi dice, mi dispiace proprio per questa storia. Lei ha ragione, la musica è troppo alta (la Reception è allo stesso piano del ristorante), ma io non so proprio cosa fare.

Semplicissimo, gli dico. Basta che scriva una nota nel rapporto della notte facendo riferimento al reclamo di Mr Scodanibbio ed alla sua richiesta di non pagare l'alloggio di questa notte. E' tutto quello che può fare.

Poi passeggio un po' nella hall dell'hotel. Poi torno in camera.

01:40. Il telefono squilla. E' il Mr RDN che mi propone di cambiare camera (ovviamente si è preoccupato di me ed ha avuto quest'idea). Mi dice che mi può dare una camera al 5° piano, e si offre persino di darmi una mano per traslocare tutti i miei effetti personali da una camera all'altra. Lo ringrazio calorosamente, ma considero la logistica della cosa: traslocare tutte le mie cose, compreso il materiale di lavoro, il notebook ed accessori, ecc. non è uno scherzo: effettuo una stima istantanea del progetto e concludo che ci vorranno almeno tre quarti d'ora prima di essere pronto ad andare a letto. Un po' tanto... Inoltre spero sempre che la stramaledetta musica finirà, prima o poi....

In conclusione, lo ringrazio molto per la sua lodevole iniziativa ma rifiuto la cortese offerta.

Il Mr RDN ha un'altra proposta: lasciare tutto nella camera attuale, ed andare nella nuova camera solo per la notte.

Ancora una volta considero il tutto: quando perdo il sonno lo perdo sul serio, quindi aspettiamo ormai che la musica finisca.

E, sarà una coincidenza, ma mi sembra che il volume sia stato abbassato leggermente....

Ore 01:50. Il volume della musica è nettamente più basso. Bene, penso tra me e me, forse si potrà provare a dormire adesso....

Ore 02:00. MIRACOLO!! La musica cessa del tutto!

La mattina dopo non sono certamente fresco come un fiore. Se non dormo bene è così, come dicevo.

Dopo colazione vado alla reception e scambio quattro chiacchiere con il Manager Diurno della reception (Mr MD).

Mr MD mi saluta come di consueto: "Mr Scodanibbio, Buongiorno, ho letto il rapporto della notte ed ho notato che lei ha reclamato per la musica....."

E sì, gli dico, non mi sembra assolutamente accettabile che in un paese membro dell'UE un hotel permetta questo tipo di schiamazzo fino a notte inoltrata.

Capisco che è un diritto dell'Hotel di fare del sano business organizzando ricevimenti di nozze e party - ma è anche mio diritto dormire, e questo è il servizio primario che mi aspetto da un Hotel.

Se tal servizio manca, non c'è servizio. E' per questo che ho detto al RDN che non ero disposto a pagare l'alloggio della notte scorsa.

Ora ripeto il mio reclamo anche a lei: non accetto di pagare per un servizio che non c'è stato.

Il MD è molto comprensivo: "Certo, Mr Scodanibbio, comprendo quel che lei dice, e credo che abbia ragione per quanto concerne il volume alto della musica. Per quanto riguarda il pagamento, questa non è una decisione che spetta a me. Riferirò la sua richiesta al Direttore Generale."

E' ovvio, gli dico, **la decisione spetta alla Direzione Generale**. Mi faccia sapere in merito quando tornerò in hotel oggi pomeriggio.

Quel pomeriggio, il Mr MD mi riferisce molto stringatamente circa la decisione: "Mr Scodanibbio, purtroppo il Direttore Generale non può accettare il suo reclamo di non pagamento dell'alloggio".

Molto bene, dico, è possibile incontrarsi con il Direttore Generale?

Non oggi, dice Mr MD, e neanche domani, perché non ci sarà.

Bene, dico, è possibile avere un appuntamento con il vostro Direttore Generale dopodomani (Mercoledì) pomeriggio?

Cercherò di organizzarlo, mi dice il MD, e glielo farò sapere.

L'indomani (Martedì) trovo un messaggio con preghiera di richiamare una certa Signora xxxxx.

Chiamo la reception per sapere chi sia la Signora xxxxx, e mi dicono che è l'Assistente del Direttore Generale (Signora ADG), la quale vorrebbe vedermi.

Molto bene, dico, quando potrei vederla?

L'avvertiremo non appena la Signora ADG sarà disponibile, mi dicono dalla reception.

Nel tardo pomeriggio mi chiamano dalla reception: la Signora ADG è adesso disponibile.

Molto bene, dico, scenderò tra qualche minuto.

Pochi minuti dopo sono alla reception, ed arriva la Signora ADG. Ci incontriamo su un lato del bancone della reception.

Poi ci presentiamo.

Quindi la Signora ADG mi dice: mi sembra che lei volesse parlare con me....

Se questo incontro si riferisce alla storia della musica elevata di Domenica notte, dico, in effetti io avevo chiesto di vedere il Direttore Generale in merito.....

Può dire a me, mi dice la Signora ADG, sono la sua Assistente.

Sono sorpreso ed anche leggermente irritato: innanzitutto l'attitudine della Signora ADG è quella di una persona scontrosa e seccata - in secondo luogo, l'incontro si effettua nell'area frontale della reception, praticamente in presenza di due impiegati della reception e di altri ospiti dell'hotel che arrivano a getto continuo....

Fatto buon viso a cattivo gioco, racconto alla Signora ADG la solita storia e concludo come al solito: "un tale livello di volume dopo le 23 non è accettabile in un Hotel dove si suppone che gli ospiti vogliano dormire.... il servizio primario che un Hotel fornisce ai suoi clienti è appunto la possibilità di dormire - se questa possibilità viene meno, il servizio primario viene meno - da cui deriva la mia richiesta di non pagamento del servizio....".

Poi racconto alla Signora ADG della mia esperienza recente in Tanzania.

La Signora ADG è più seccata che mai. Ecco la sua diatriba:

"....a Cipro il limite temporale (per lo schiamazzo) è mezzanotte e non le 23....."

"...lei viaggia molto ma anch'io viaggio molto, e se lei va a Londra o New York le cose sono molto peggio...."

"....inoltre il portiere di notte (Mr RDN) mi ha detto che le ha offerto di cambiare camera e persino di aiutarla a traslocare nella nuova camera...."

"....quindi abbiamo fatto tutto il possibile per venirla incontro, pertanto il suo reclamo non può essere accettato...."

La mia diatriba:

"...Cipro è adesso paese membro dell'UE, e dovrebbe quindi conformarsi agli standard dell'UE...."  
"...l'offerta di cambiar camera è arrivata alle ore 01:40 di mattino, quando ormai il sonno se ne era andato...."

La Signora ADG:

"...abbiamo dato un simile ricevimento la notte prima - come mai non ha reclamato allora....?"

Io:

"...la notte prima sono stato fuori fino a tardi, visto che il giorno seguente (Domenica) avrei potuto dormire di più - quindi non ero nell'hotel. Ma c'ero Domenica sera, ed avevo bisogno di dormire perché il giorno seguente avevo lavoro da fare....."

La Signora ADG:

"...ovviamente il livello di tolleranza dei rumori è strettamente personale.... uno potrebbe anche reclamare per il rumore del traffico.... siamo in una grande città, il rumore del traffico può essere molto elevato di notte.... quindi lei reclamerebbe forse anche per quello....?"

"...lei è stato l'unico ospite dell'hotel che abbia reclamato circa il volume della musica di Domenica sera - e lei era al secondo piano.... cosa avrebbero dovuto dire gli ospiti alloggiati al primo piano.....?"

"....per di più il DJ fu costretto ad abbassare talmente il volume della musica che tutti gli invitati al party smisero di divertirsi ed alle 2 del mattino se ne dovettero andare...."

Adesso l'irritazione sale a livelli molto elevati. Quando mi succede, è possibile che perda le staffe. Alzo il tono della voce: "Signora ADG, siamo nell'anno 2005: il reclamo di un cliente ha lo stesso peso del reclamo di 100 clienti.... si dovrebbe prestare attenzione al cliente individuale come se fossero 100 clienti...."

La Signora ADG: "Non alzi la voce!"

Lo sguardo mi cade sui due impiegati della reception che sembrano occupatissimi a fare quel che stanno facendo e preferiscono ignorare quanto sta succedendo; poi dico: "Mi scusi tanto, Signora ADG, lei ha ragione, non dovrei alzare la voce.

Da quel che capisco, sembrerebbe che io e lei abbiamo due opinioni totalmente diverse su questa storia. Lei si terrà la sua opinione ed io mi terrò la mia. Questa storia sarà utilizzata per un caso studio molto interessante.

Vorrei solo riconfermarle che non era assolutamente mia intenzione cercare di risparmiare soldi o negoziare sconti - la mia intenzione era semplicemente quella di trasmettere un messaggio. Ciò è impossibile. E' stato un piacere conoscerla. Good-bye (NDR: difficile da rendere in Italiano - a metà strada tra Arrivederci ed Addio)."

La Signora ADG: "Good-bye".

Due giorni dopo arriva il momento di lasciar Nicosia. Lascio l'hotel a notte inoltrata (mattino prestissimo). Mr RDN, il Receptionista di notte, è al suo posto.

Quando mi vede mi dice: "Mr Carlo, ancora non mi sento a posto per la storia dell'altra sera. Veramente, mi è molto dispiaciuto. Lei aveva proprio ragione...."

Gli dico: "Non si preoccupi, Mr RDN, lei ha fatto del suo meglio nelle circostanze, e questo l'ho apprezzato molto. La sua attenzione al cliente è stata veramente superba. Anzi, le dirò di più: la sua performance globale, in questa faccenda, è stata di gran lunga superiore a quella della Direzione...."

Vedo luce sprizzare dai suoi occhi, e mi dice: "Dice sul serio, Mr Carlo? Grazie di cuore, Mr Carlo....."



## CONCLUSIONI

Due casi molto simili. Due risultati ben diversi.

Ci sono parecchi messaggi conclusivi che si possono estrarre dall'analisi di questi 2 casi. Quali sono le tue conclusioni?

---

### DIFFERENZA TRA UNA PERFORMANCE WORLD-CLASS ED UNA DI TERZA CLASSE NELL'INDUSTRIA DEI SERVIZI - CONCLUSIONI

**Analisi.** Confrontiamo i 2 casi:

- Approccio della Direzione. Nel primo caso il Direttore Generale ritiene sia suo dovere intervenire in prima persona a fronte di un reclamo di un cliente. Ma non nel secondo caso, anche dopo una richiesta di incontrarsi.
- Approccio della Direzione. Nel primo caso il Direttore Generale ascolta la versione del cliente in una zona tranquilla del salone. Nel secondo caso l'incontro avviene presso il bancone della reception, ed alla presenza di impiegati dell'hotel (ottimo messaggio educativo per loro!) e di altri ospiti.
- Approccio della Direzione. Nel primo caso c'è un'intenzione ben marcata di comprendere il messaggio del cliente e di ascoltare le motivazioni che hanno dato origine al reclamo con interesse genuino. Nel secondo caso l'attitudine è (o appare come) di risentimento e di scocciatura: tutte le argomentazioni della Direzione sono a supporto di un'etichetta già attaccata al cliente (un cliente strano, che osa criticare le tradizioni locali, che ha problemi d'insonnia, che ha una soglia di sopportazione del rumore molto bassa, o comunque anomala... un cliente rompiscatole... uno così, meglio perderlo che trovarlo....). Inoltre, alcune delle argomentazioni sono inopportune o perfino devianti, come quella circa i rumori da traffico: c'è una differenza enorme tra rumore prodotto dall'ambiente circostante (incontrollabile da parte della Direzione) e rumore generato entro i confini dell'hotel (ben controllabile da parte della Direzione).
- Approccio della Direzione. Nel primo caso, il reclamo di un cliente viene visto come un'opportunità di miglioramento. Nel secondo caso il reclamo di un cliente viene visto come causa diretta del fallimento di un party terminato troppo presto (con possibili ripercussioni negative su business futuri dello stesso tipo.....).
- Approccio del Personale. Nel primo caso tutto il personale coinvolto nel caso ha semplicemente "passato" la patata bollente alla Direzione. Nel secondo caso un impiegato si è sforzato di trovare una soluzione immediata al problema.

### CONSIDERAZIONI FINALI

Ce ne sono alcune:

- Il reclamo di un cliente dovrebbe sempre ricevere lo stesso livello di attenzione che 3 o 100 clienti che reclamino. Oggigiorno l'obiettivo è "zero difetti". Aspettare che i reclami si accumulino o diventino numerosi prima di prestarci attenzione è una formula certa per il "disastro".
- Il reclamo di un cliente dovrebbe sempre ricevere la dovuta attenzione al livello "giusto": se la Direzione Generale viene direttamente o indirettamente coinvolta è la Direzione Generale che dovrebbe intervenire a gestire il reclamo.

- Analizzare segnali di bassa performance del personale e dare "potere" al personale per rettificare situazioni non ottimali su loro iniziativa sono caratteristiche importanti in un ambiente world-class - ma da sole non sono sufficienti.
- Eguagliare (o superare), da parte della Direzione Generale, una buona performance del personale è una caratteristica ancora più importante (vitale) in un'azienda world-class.
- Una buona performance dovrebbe sempre essere premiata e tempestivamente (anche se la buona performance dovrebbe essere la norma....), perché, purtroppo, la buona performance è ancora una cosa rara a questo mondo. Quando si materializza, bisognerebbe sempre apprezzarla in qualche modo. In genere, una buona parola al momento giusto può fare meraviglie (e produrre scintille di gioia.....).

La conclusione finale è: la performance non è una faccenda di geografia, di tecniche, di razza o di colore della pelle - la performance è una faccenda di "cultura".



## Didattico 02: Differenza tra una performance world-class ed una di terza classe



Carlo Scodanibbio è nato a Macerata nel 1944 ed è laureato in Ingegneria Elettrotecnica (Politecnico di Milano - 1970).

Ha al suo attivo oltre 49 anni di esperienza nei settori: Plant Engineering, Project Engineering, Project Management ed Ingegneria Industriale.

Dal 1979 ha operato in proprio, fornendo servizi di Consulenza e Formazione ad una vasta gamma di imprese operanti in vari settori industriali ed in vari Paesi (Africa Australe - Italia - Capo Verde - Romania - Malta - Cipro - Libano - Mauritius - Kenya - Nigeria - India - Malesia - Arabia Saudita - Seychelles).

La sua specialità operativa è "Performance a livello World Class" per la Piccola e Media Impresa nei Settori: Manifatturiero - Progetti e Cantieristica - Servizi, con dedizione particolare alla performance "snella" (Lean Performance).

Ha partecipato a progetti formativi in collaborazione con l'Associazione degli Industriali di Malta, la Camera di Commercio di Cipro, il Productivity Centre di Cipro, l'Associazione dell'Industria Cartaria Rumena, l'Associazione Industriali di Mauritius, l'UNIDO (United Nations Industrial Development Organisation) e l'Università di Città del Capo.

Ai suoi corsi e seminari, tenuti in Italiano, Inglese e Francese; altamente interattivi, ricchi di simulazioni, studi di casi reali, ed esercitazioni pratiche; e sempre indirizzati all'applicabilità immediata, hanno partecipato ben oltre 20.000 tra Imprenditori, Dirigenti, Capi Squadra, Impiegati ed Operai.

Carlo Scodanibbio è disponibile per incarichi professionali ovunque nel mondo.

Questo scritto è distribuito a titolo gratuito dal sito <https://www.scodanibbio.com> . E' permesso pubblicare questo scritto in altri siti web purché non a scopo di lucro, e purché non se ne cambi il contenuto o qualsiasi altro dettaglio. Nel caso di pubblicazione su altro sito web o distribuzione da esso di questo scritto, viene richiesto un link di ringraziamento a <https://www.scodanibbio.com> – allo scopo è sufficiente copiare ed incollare il codice HTML che segue nella pagina in cui questo scritto verrà pubblicato:

```
<a href="https://www.scodanibbio.com" title="Carlo Scodanibbio – Consulente Industriale – Consulente di Lean Management">by Carlo Scodanibbio, Consulente di Lean Management</a>
```