

### SOMMARIO

#### Customer satisfaction: i fondamentali

Pagina 2

#### Come utilizzare in azienda la valutazione delle prestazioni dei collaboratori ed il sistema premiante

Pagina 2,3

#### Microsoft Excel (base)

Pagina 3

#### Aggiornamenti sul bilancio d'esercizio

Pagina 3

#### Patentino ADR

Pagina 3

#### Il servizio tecnico di assistenza

Pagina 3

#### Analisi e valutazione del sistema produttivo

Pagina 4

#### Microsoft Power Point (base)

Pagina 4

#### Lepri nella lettura, elefanti nella memoria

Pagina 4

#### L'ADR per non esperti: corso elementare sulla normativa del trasporto merci pericolose

Pagina 4

#### Tecniche di vendita

Pagina 4,5

#### Il SAP è arrivato nella PMI

Pagina 5,6

## Le donne sanno comandare meglio degli uomini, però...

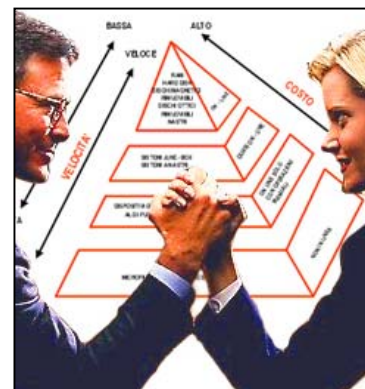
Francesco Alberoni, Corriere.it, Pubblico&Privato di Francesco Alberoni

**D**opo la pubblicazione del mio libro L'arte del comando moltissimi mi domandano che differenza ci sia fra maschi e femmine. Chi è più bravo, quali i difetti ed i pregi degli uomini e quali invece delle donne? Io sono convinto che le regole del buon comando siano le stesse per entrambi i sessi. Ma certo vi sono differenze, stili diversi. Il bravo dirigente, il bravo imprenditore, il bravo politico deve comprendere gli esseri umani, capire le loro potenzialità e intuire i loro difetti senza farsi ingannare dalle apparenze. In questo, spesso le donne sono più brave degli uomini perché sanno leggere le emozioni nascoste. Decifrano l'espressione del volto, le sfumature dello sguardo, le pause, le reticenze, il tono della voce, i gesti involontari. Oppure i particolari dell'abbigliamento, il modo di sedere, di dare la mano. Non si fanno invischiare dalle tortuosità della ragione, usano l'intuito, danno maggior importanza a quelle che i maschi considerano impressioni superficiali e che, invece, rivelano gli aspetti più intimi dell'animo.

Però, rispetto agli uomini, hanno un difetto. Spesso portano con sé, nel lavoro, le piccole suscettibilità della vita privata. Possono provare invidia per una donna più elegante, o che ha dei capelli più belli, irritarsi perché ha un vestito troppo scollato o le gonne troppo corte. Queste piccole rivalità femminili talvolta fanno scartare una collaboratrice che sarebbe utilissima per l'impresa.

Ma il danno maggiore è un altro. Divise da piccole invidie e suscettibilità, non riescono a formare un gruppo, una coalizione efficace. Gli uomini, che sono forse più invidiosi delle donne, invece hanno imparato da tempo a mettere da parte questi risentimenti per coalizzarsi, fare branco, e raggiungere il potere. I conti li regoleranno dopo, quando sono arrivati, non compiono l'errore di dividersi prima.

Un altro vantaggio delle donne è la loro capacità di guardare alle cose concrete, senza perdersi in discussioni o teorizzazioni fumose. Molti



uomini fanno progetti astratti e non concludono niente. Le donne sono spesso delle ottime organizzatrici e, per di più, sanno tenere sotto controllo situazioni complesse, mentre gli uomini riescono bene solo



quando hanno un obiettivo unico. Inoltre di solito sono più precise, scrupolose nel loro lavoro e sanno vedere difetti che gli uomini non colgono o sottovalutano. Per esempio che le poltroncine dell'ufficio sono sfondate, che le centraliniste sono distratte, che il personale non ha le divise a posto, che i bagni sono sporchi, che mancano gli attaccapanni, che la mensa ha peggiorato la qualità.

C'è però una qualità nell'arte del comando che gli uomini hanno in misura maggiore delle donne: l'entusiasmo e la capacità di comunicarlo agli altri, di trascinarli con sé verso una meta, in una avventura esaltante. Un esempio per tutti Papa Wojtyła. E, fra i politici, Nenni, Di Vittorio, Berlusconi. Fra gli imprenditori gli entusiasti sono ancora più numerosi. Pensiamo ad Adriano Olivetti, a Enrico Mattei. E, più vicini a noi, Bill Gates, Craig Venter, Versace, Vittorio Merloni, Diego della Valle. Naturalmente esistono anche figure femminili carismatiche, come Evita Perón, o madre Teresa di Calcutta, ma sono più rare. Non confondiamo la «pasionaria» con questo tipo umano. La «pasionaria» è violenta, litigiosa. Il leader entusiasta, invece, suscita sogni, speranze, i suoi lo amano e si sentono amati. Non so perché le donne non posseggono ancora pienamente questa capacità. Ma sono certo che la impareranno. ■

<il corso>

## Customer satisfaction: i fondamentali

4,5 novembre

*L'ovvio è quel che non si vede mai, finché qualcuno non lo esprime con la massima semplicità.*

Khalil Gibran

Quante volte ci è capitato di sorprenderci per l'ovvietà di una soluzione o per la razionalità di un comportamento. Ci siamo magari lasciati scappare "ma sì, lo sapevo anche io" o "bastava solo pensarci". Eppure non ci siamo arrivati da soli, abbiamo avuto bisogno di una spintarella.

Questo capita spesso e, a volte, non ce ne accorgiamo nemmeno, mentre la nostra conoscenza è avanzata notevolmente.

Ecco perché Assoservizi propone il corso sui fondamentali principi che regolano la soddisfazione del cliente: è per dare ai partecipanti quella spintarella che può aiutare ad allargare il proprio orizzonte, a dirsi "ah, è vero!".

Obiettivi del corso saranno: conoscere le più ag-

giornate metodologie di Customer Satisfaction Measurement secondo il modello americano, approfondire le diverse aree e situazioni aziendali dove il CSM si è rivelato utile e applicabile, imparare a costruire concretamente un buon questionario ed apprendere la "lettura" e scoprire nuove strade per rendere produttivi i dati di CSM raccolti. ■

<il convegno>

## Soluzioni Globali per l'Azienda

Assoservizi propone un ciclo di seminari gratuiti indirizzati all'approfondimento dei sistemi di gestione aziendale.

L'orientamento degli incontri, programmati nei pomeriggi del 6, 19 e 28 novembre prossimi, è diretto a sviscerare le problematiche dell'azienda vista come un insieme chiuso di reparti ed uffici contrapponendola ad un sistema azienda aperto, coordinato e strutturato che può risultare più economico ed efficiente.

Verranno illustrati a tal fine sistemi per la gestione della produzione, della qualità, delle diverse attività commerciali, del magazzino e soluzioni di integrazione globale.

I seminari prevederanno una prima parte dedicata all'esposizione della situazione attuale e delle soluzioni possibili ed una seconda parte dedicata agli interventi dei partecipanti al fine di sviluppare una discussione prolifica. Per questo motivo, gli incontri si terranno a numero chiuso e gli interessati sono pregati di prendere contatto con gli uffici di Assoservizi.

6 novembre h. 16.00

**Sistemi per la gestione della produzione nelle aziende metalmeccaniche**

19 novembre h.16.00

**La gestione delle attività commerciali e del sistema degli acquisti e delle scorte di magazzino**

28 novembre h.15.00

**I sistemi gestionali ERP**

<il corso>

## Come utilizzare in azienda la valutazione delle prestazioni dei collaboratori ed il sistema premiante

6 novembre

Il corso si propone: di fornire ai partecipanti una serie di conoscenze, strumenti e modelli per introdurre in azienda un sistema di valutazione basato su obiettivi ben chiari che vada a premiare coloro che contribuiscono alla reale crescita aziendale, di esaminare in dettaglio tutto il processo di valutazione, dalla comunicazione iniziale degli obiettivi al consuntivo finale di consuntivazione, di dedicare esercizi pratici alla preparazione in aula di schede di valutazione da



Associazione degli Industriali di Piacenza

Informazioni a carico di Assoservizi Piacenza e Consorzio ForPIn, consultabile e scaricabile gratuitamente dal sito web [www.assoinforma.com](http://www.assoinforma.com)

applicare nelle singole realtà oltre che alla simulazione di colloqui di valutazione. ■

<il corso>

## Microsoft Excel (base)

6,18,15 novembre

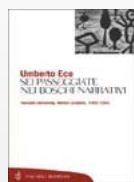
**E**xcel è il foglio elettronico più utilizzato in ambiente Windows e permette di gestire semplicemente dati numerici, tabelle, calcoli e statistiche. Il suo utilizzo in azienda risulterà di sicura efficacia e semplificherà notevolmente il lavoro offrendo l'opportunità di evolvere facilmente verso soluzioni sempre più elaborate e complesse. ■

<il libro>

## Sei passeggiate nei boschi narrativi.

Harvard University, Norton Lectures (1992-1993)

di Umberto Eco



I sei interventi tenuti da Eco nel 1992-93 in occasione delle Norton Lectures - che si svolgono ogni anno alla Harvard University - hanno una leggerezza affabulatoria insolita alla teoria. Questa dipende senza dubbio dal fatto che Eco sapeva di rivolgersi a un pubblico vasto e vario, ma in questa particolare scelta espressiva possiamo forse cogliere anche la sua volontà di affrontare la riflessione sulla narrativa partendo proprio dall'esperienza del lettore. Svariando da Omero a Spillane, da Cappuccetto Rosso a Nerval, Eco indaga aspettative e modalità con cui leggiamo i romanzi, procedendo in modo errabondo, come una serie di passeggiate appunto. Ma passeggiare per i boschi romanzeschi espone a sconcertanti scoperte: c'è davvero qualcosa in comune tra Manzoni e Agatha Christie, tra Molly Bloom e Milady? Soprattutto ciò che Eco ci mostra è quanto il romanzo - non a caso definito "il fratello carnale della Storia" - si intrecci con la vita e la vita con il romanzo.

<il corso>

## Aggiornamenti sul bilancio d'esercizio

7,14,21 novembre

**I**l corso intende fornire una chiave di lettura pratica ed operativa delle norme giuridiche e tecniche che disciplinano il bilancio d'esercizio delle imprese, in relazione alle modifiche già intervenute, ai futuri sviluppi della materia ed ai probabili nuovi rapporti tra banche ed imprese (Basilea 2), per i quali sarà necessaria una sempre maggiore trasparenza contabile. ■

<il corso>

## Patentino ADR

9,16,23,30 novembre, 14 dicembre

**A**nche in Italia è stata recepita la nuova Direttiva Europea 2001/7/CE che contiene il testo integrale dell'accordo ADR edizione 2001. Dopo un periodo di transizione, in cui verranno applicate ancora le norme contenute nell'ADR 1999, la nuova edizione 2001 entrerà definitivamente in vigore dal 1° Gennaio 2003 (solo per il trasporto di materiale radioattivo le nuove regole sono già operative).

Entro quest'anno, però, tutte le imprese del settore dovranno adeguarsi alle nuove indicazioni della normativa sia per quello che riguarda le procedure interne, che istruendo in modo adeguato tutto il personale.

Il periodo di transizione così lungo è da attribuire al fatto che le nuove disposizioni, contenute nell'edizione 2001 dell'ADR, sono alquanto radicali. Le norme tecniche sono state completamente riformulate e i marginali sono stati eliminati. L'accordo è ora suddiviso in 9 parti: 7 contenenti le prescrizioni comuni relative al trasporto su strada ed a quello su ferrovia, 2 contenenti le specifiche per l'autotrasporto.

Nel mese di giugno parte un nuovo corso di formazione ADR. I certificati che si possono ottenere sono di due tipi:

- **TIPO B** per i conducenti che utilizzano veicoli diversi da cisterna ossia in colli o alla rinfusa (Classi escluse 1 e 7)
- **TIPO A+B** per i conducenti che utilizzano veicoli cisterna o unità di trasporto comprendenti cisterne (Classi escluse 1 e 7) - (per chi dovesse necessitare solo del patentino per cisterne, tipo A, è obbligato anche a seguire il corso del tipo B in quanto è considerato Corso Base obbligatorio per tutti).

E' possibile, inoltre, ottenere il rilascio di un CFP di tipo B e/o A+B con la specializzazione per le Classi 1 e/o 7. ■

<il corso>

## Il servizio tecnico di assistenza

11,12 novembre

**I**l servizio tecnico di assistenza ha il compito di mantenere i rapporti tecnici tra il Cliente ed il fornitore dopo l'installazione. Per questo occorre creare una figura professionale con lo scopo di preparare il personale alle condizioni reali e per far loro assumere un atteggiamento positivo da trasmettere al Cliente perché questi abbia fiducia non solo nel prodotto ma anche nell'Azienda stessa. ■

&lt;il corso&gt;

**Analisi e valutazione del sistema produttivo**

19 novembre

**O**biiettivo del corso è fornire ai partecipanti gli strumenti di valutazione organizzativa, per analizzare l'assetto dei reparti di produzione al fine di migliorarne l'efficacia.

I macroargomenti trattati saranno: la valutazione del sistema produttivo rispetto alla strategia aziendale e la misura dell'efficacia del sistema produttivo. ■

&lt;il corso&gt;

**Microsoft Power Point (base)**

22,29 novembre, 3 dicembre

**P**ower Point è lo strumento Microsoft per la realizzazione di presentazioni multimediali semplici e dirette. Il suo utilizzo agevola la comunicazione di relazioni, planners, studi etc attraverso l'utilizzo del personal computer. ■

&lt;il corso&gt;

**Lepri nella lettura, elefanti nella memoria**

25 novembre, 2 dicembre

**L**e tecniche di apprendimento rapido sono efficaci da anni in Italia e nel mondo. Tuttavia sono poco conosciute e, a volte, coperta da un alone di mistero. Nulla di miracoloso, ma semplici tecniche ed accorgimenti per migliorare la nostra lettura e aiutare la nostra memoria.

La quantità di materiale stampato che ci viene sottoposto oggi, non è paragonabile a quanto dovevamo leggere solo alcuni anni fa. La maggior parte dei quadri dedica circa 2 ore al giorno alla lettura. Obiettivo del corso è di raddoppiare la velocità mantenendo inalterata la comprensione, permettendo così un risparmio notevole di tempo.

Il computer e la mancanza di allenamento hanno trasformato la memoria di molti manager in un povero strumento. Ricordare nell'ordine esatto 30-50 parole, nomi e visi delle persone o memorizzare decine di vocaboli stranieri è alla porta di tutti. Un manager vende molto meglio la sua immagine se può citare un nome, una data, un riferimento con calma e sicurezza. ■

&lt;il corso&gt;

**L'ADR per non esperti: corso elementare sulla normativa del trasporto di merci pericolose**

26 novembre

**L**a normativa che governa il trasporto di merci pericolose su strada (ADR) può sembrare a prima vista molto ostica e di difficile approccio. La giornata di studio ha l'obiettivo di fornire le basi a chi si accosta per la prima volta alle problematiche dell'ADR oppure a chi vuole avere una visione corretta e globale dell'applicazione della normativa.

Il corso, inoltre, può essere utilizzato per l'assolvimento dell'obbligo della formazione così come viene imposto al capitolo 1.3 dell'ADR (ed. 2001); è prevista, infatti, la consegna di un attestato di partecipazione.

E' possibile, infine, effettuare il corso presso le Aziende e personalizzando il corso in base alla tipologia di attività e alle merci pericolose manipolate.

Importante: il corso verterà sulla edizione dell'ADR 2001 ristrutturato che entrerà in vigore dal 1 gennaio 2003. ■

&lt;risparmiare&gt;

**Tremonti-bis: agevolazioni per la formazione**

La Legge Tremonti bis 383/2001 ha introdotto una novità di assoluto interesse che riguarda le spese sostenute per la formazione e l'aggiornamento del personale.

In particolare, per questa tipologia di spese oltre alla ordinaria deducibilità fiscale, è consentita una ulteriore detassazione per un ammontare pari al 50% del costo sostenuto.

In particolare, l'agenzia delle Entrate (C.M. n. 90/E del 17 ottobre 2001) ha precisato che tra le spese di formazione agevolabili rientrano:

- i costi del personale docente;
- le spese correnti: l'agevolazione riguarda, quindi, anche i costi di esercizio relativi all'acquisizione dei beni e servizi necessari per l'attività di formazione come il materiale didattico, con esclusione delle quote di ammortamento afferenti ai beni strumentali;
- i costi dei servizi di consulenza sull'iniziativa di formazione;
- le spese relative al personale interno, docente e discente, impegnato in tale attività fino a concorrenza del 20% del volume delle retribuzioni complessivamente corrisposte nel periodo d'imposta.

&lt;il corso&gt;

**Tecniche di vendita**

25 novembre, 2 dicembre

**L**'attività commerciale assume sempre più le caratteristiche di una occupazione altamente professionale, che vede emergere quelle

figure in grado di soddisfare tutte le esigenze dei propri clienti.

Obiettivo del corso è quindi quello di fornire le conoscenze necessarie per un'efficace gestione della trattativa commerciale tramite l'analisi dei soggetti coinvolti e delle fasi della vendita, nonché individuare gli spazi di miglioramento delle proprie abilità comunicative attraverso momenti di verifica e di role-playing.

Contenuti del corso saranno:

- Il ruolo del venditore professionista;
- Autovalutazione dello stile di vendita;
- La programmazione della vendita;
- I colloqui con il cliente;
- Come trattare le obiezioni;
- Modelli di chiusura. ■

<new technology>

## Il SAP è arrivato nella PMI

La complessità del quadro competitivo ed il dilagante aumento della concentrazione d'impresa, impattano in modo sempre più diretto sulle Pmi, che si trovano ad affrontare problematiche spesso non dissimili da quelle delle grandi aziende. Dopo essersi preoccupate di ridurre al minimo i costi dei processi produttivi, le aziende cercano nuovi strumenti che consentano loro un'ulteriore aumento di competitività; un aspetto che assume sempre più importanza è il "time to market" cioè la capacità di rispondere sempre più velocemente ai fabbisogni dei clienti, garantendo nel contempo elevati livelli qualitativi dei prodotti e servizi offerti.

In questo contesto assume sempre più valenza strategica la gestione dei flussi informativi, che devono supportare l'intero ciclo di vita del prodotto e dell'offerta. Agli strumenti informatici non si chiede più solo di risolvere problemi isolati e ripetitivi, ma di essere flessibili, per adeguarsi all'organizzazione e valorizzare i plus che consentono alle PMI di essere vincenti, e scalabili per poter accompagnare l'azienda nel suo percorso di crescita.

La risposta delle software house, e in modo particolare delle società di consulenza che operano in ambito SAP, è stata la capitalizzazione delle esperienze e del know how acquisiti in anni di consulenza per aziende di medie e grandi dimensioni in modelli organizzativi ed informatici offrendo soluzioni verticali con tempi e costi certi. La piattaforma mySap.com, è la base ideale per raccogliere i processi peculiari di specifici settori, senza blindare le porte a nuove iniziative di business che l'imprenditore può decidere di intraprendere.

Tra i tanti prodotti verticali disponibili sul mercato italiano ci soffermiamo ad esaminare i con-

tenuti del prodotto myJob.E&C, progettato per soddisfare le esigenze delle aziende che producono su specifica del cliente.

myJob.E&C infatti si preoccupa di gestire e mantenere sempre aggiornata la situazione della commessa per l'intero suo ciclo di vita, cioè dalle fasi iniziali di progettazione fino alla consegna del prodotto, e integra la base dati con l'installazione, i collaudi, le garanzie e i successivi servizi di assistenza. Al centro del sistema viene posta l'entità "commessa"; tutte le informazioni generate o raccolte durante i processi di produzione vengono riportate su di essa. Ogni manager può avere la visione della "commessa" per gli aspetti che lo coinvolgono: aspetto logistico, in quanto si ha costantemente il controllo degli avanzamenti delle diverse attività; economico, in quanto tutti i fenomeni sono costificati al momento stesso in cui sono pianificati e consuntivati; produttivo, tutti i materiali sono seguiti e gestiti dalla progettazione alla loro utilizzazione in produzione.

E' possibile monitorare costantemente la configurazione dei prodotti per i clienti, creare distinte base specifiche in funzione degli ordini e sviluppare task list di ciclo per la produzione. MyJob.E&C, inoltre, contribuisce ad incrementare l'efficienza dell'azienda, eliminando le ridondanze e gli sprechi, ottimizzando gli stock di materie prime, componenti e pezzi di ricambio.

Dal lato economico, individuare con precisione l'origine dei costi del prodotto e di produzione, consente al controllo di gestione di studiare misure correttive per migliorare la redditività, mentre il responsabile della commessa ha a sua disposizione strumenti di reporting avanzati e interattivi per l'analisi in tempo reale degli scostamenti tra costi/ricavi pianificati ed effettivi.

Il prodotto myJob E&C è predisposto per estendere la propria funzionalità verso le aree più innovative, con le quali l'impresa può garantirsi l'evoluzione strategica verso una maggiore capacità competitiva:

- PLM per la gestione della configurazione del prodotto
- SCM per l'integrazione di tutta la filiera logistica
- CRM per l'ottimale gestione delle garanzie, dell'assistenza post vendita e del marketing
- HR per la gestione delle risorse umane
- data warehouse per ottenere la massima flessibilità nella gestione delle informazioni di budget e consuntive.

myJob.E&C trascina l'impresa nel mondo WEB, consentendole l'uso delle più avanzate funzionalità dell'e-business, integrate però nei propri processi e nel proprio core business.

Il prodotto myJob.E&C è "ready to work", permette cioè la realizzazione di un nuovo sistema informativo aziendale secondo la logica del "chiavi in mano", ossia con tempi e costi conte-

nuti e predefiniti grazie alla riduzione dei tempi di analisi e delle successive attività di parametrizzazione.

La moderna configurazione tecnica, funzionale ed applicativa del Prodotto è un'assoluta garanzia sulla durata nel tempo dell'investimento; il metodo di implementazione assicura l'Azienda sulla qualità del risultato in tempi brevi.

Il prodotto è corredato dai strumenti per rendere efficace ed efficiente l'implementazione e ed è dotato di un'accurata documentazione che aiuta l'Azienda a sfruttare al meglio tutte le potenzialità del prodotto. Sono altresì previsti tutti i servizi di supporto all'avviamento del sistema.

myJOB E&C, a costi e tempi contenuti, mette ordine alla gestione interna ed apre le porte dell'Azienda collegandola al nuovo mondo dell'e-business. ■

Per informazioni:



**Assoservizi Piacenza**

Via IV Novembre 132, 29100 Piacenza

Tel. 0523/450411 fax 0523/452680

[www.assoservizi.piacenza.it](http://www.assoservizi.piacenza.it)

e-mail: [assoservizipc@assoservizi.piacenza.it](mailto:assoservizipc@assoservizi.piacenza.it)



**Consorzio For.P.In.**

V.le Sant'Ambrogio, 23

Tel. 0523/335825 fax 0523/334923

[www.forpin.it](http://www.forpin.it)

email: [forpin@forpin.it](mailto:forpin@forpin.it)