

RSU TECHNO SKY

ANCONA – BOLOGNA – FORLI' - RAVENNA

Riflessioni del personale Techno Sky Aeroporto di Ancona - Integrativo

Il ruolo del personale nelle imprese di servizi

Fin dall'avvio delle prime riflessioni teoriche sulle differenze che caratterizzano i beni dai servizi e sulle implicazioni che ne derivano in termini di gestione delle imprese, sono state sottolineate le specificità del terziario che portano ad attribuire particolare rilievo al fattore umano.

Il servizio, entità intangibile, viene prodotto quasi sempre simultaneamente al suo consumo e la produzione è frutto dell'interazione tra il soggetto erogatore ed il cliente, che contribuisce alla definizione ed alla fornitura della prestazione desiderata.

La caratteristica dell'intangibilità fa sì che il servizio venga valutato dal cliente principalmente in base alla qualità dell'esperienza vissuta nei contatti con l'impresa produttrice.

Ne deriva la criticità del ruolo svolto dai dipendenti al fine di ottenere un'elevata soddisfazione del cliente e l'importanza di adottare efficaci modelli di gestione del personale in grado di motivarlo e coinvolgerlo.

La partecipazione dei clienti alla produzione del servizio e la criticità dei sistemi di erogazione rendono necessario lo sviluppo di competenze e professionalità differenti rispetto a quelle necessarie nel mondo dei beni di consumo.

Il fattore critico ai fini della creazione del valore e della soddisfazione della clientela è rappresentato dal personale.

Gli addetti al front line, in particolare, personificano l'impresa agli occhi del cliente, costituendo uno degli elementi di maggiore differenziazione del servizio. Ad essi viene delegata non solo la gestione del cliente, ma la costruzione dell'immagine ed il successo di lungo termine dell'azienda.

L'atteggiamento positivo e l'azione efficace di chi eroga il servizio incoraggiano il cliente a partecipare di più e più efficacemente, il che migliora anche il livello di qualità da esso percepita, gettando le premesse per un rapporto di fidelizzazione di lungo termine.

La qualità del servizio è dunque strettamente legata alla professionalità, alla competenza dell'operatore ed al possesso di vere e proprie "capacità relazionali". "Con tale termine, si intende esprimere un complesso di atteggiamenti, comportamenti, competenze che

dovrebbero essere proprie del personale di contatto: cortesia, rispetto del cliente, affabilità, disponibilità, solerzia. Oltre a questi elementi, sono fondamentali per un'efficace interazione con il cliente, la capacità di interpretare le sue reali esigenze”

La costruzione del successo di Ciset, Vitrociset , Vitrociset Sistemi ed ora Techno Sky , è in principal modo dovuto al personale tutto e in particolare a quello front - line, a tutt'oggi mai adeguatamente valorizzato, riconosciuto e ricompensato.

Oggi questo deve essere chiaro, le Rsu tutte devono essere rivendicatrici di questo aspetto. Se si vuole che questo rimanga e migliori nel tempo, le rivendicazioni economiche devono essere soddisfatte a solo titolo di giusto compenso per il lavoro svolto e la professionalità erogata negli ultimi 25 anni dal personale tutto e in particolare di quello front - line.

Nessuna ulteriore concessione da parte del personale al miglioramento della qualità dei servizi può essere richiesta senza prima aver soddisfatto le richieste economiche dell' integrativo.

Ci sarebbero tante altre cose da segnalare, per adesso, ci auguriamo che tutto il personale prenda coscienza del proprio valore e rimanga unito come in occasione dell'ultimo sciopero.

Ancona

li 23/03/2008