

Photo by [Andrea Lodi aka Pelodia](#)

Ancora una volta in trincea.

Il "Dio Mercato" detta legge e ci riporta, ancora una volta, a lavorare in una situazione molto complicata. Dobbiamo affrontare clienti impauriti e disorientati.

Clienti che nella migliore delle ipotesi vengono a chiedere spiegazione in filiale.

E noi siamo qui. Tutti i giorni. Tutti i giorni mortificati da quanto accade e da quanto stampa e mezzi di comunicazione ci vomitano addosso. Sopportiamo ... e reagiamo. Coraggio, amor proprio, professionalità e correttezza ci contraddistinguono ogni santo giorno.

Poi arriva la mail di chi invece sembra vivere in un altro mondo. La mail di chi sembra vivere in una torre di avorio impermeabile al mondo esterno.

E allora ecco che per "difendere le nostre posizioni ma anche attaccare le nostre attività commerciali quotidiane" ci vengono fornite "armi" come il canone della carta di credito gratuito per un anno.

In pratica ci mandano in guerra con la pistola ad acqua. Dentro le filiali si vivono e si toccano con mano le conseguenze di quanto avviene sul mercato ed il genio di turno propone una soluzione come questa?

Inevitabilmente cresce il senso di abbandono. Si acquisisce sempre più consapevolezza del fatto di non poter contare su chi dovrebbe "DIRIGERE" questa azienda.

Una "classe dirigente" sempre più arroccata nei suoi uffici che scarica sulla rete una quantità di mail impressionante, cui aggiungere le continue call conferences e riunioni di programmazione.

Il Budget sembra essere diventato di tipo autoreferenziale, in sostanza sembra che per loro il budget sia rappresentato proprio dal numero di mail inviate, call conferences effettuate e riunioni fissate.

Questa mole di lavoro ripetitivo e privo di un vero valore aggiunto peggiora la situazione, costringendo i colleghi ad impiegare energie fisiche ed emotive non solo per lavorare, ma anche nel cercare di contrastare e sopportare questo turbinio simil-commerciale che vorrebbe dare la sensazione di grande animosità e eroismo.

In realtà, più c'è da sporcarsi le mani e metterci la faccia, più si allunga invece la lista di nominativi coinvolti nel processo di inoltro mail. Un meccanismo che aiuta a restare dietro le quinte, lontano dallo "scomodo" cliente e che sembra fungere da scarico di responsabilità. Come a dire: "io la mail l'ho inviata ... ora il problema è tuo".

Abbiamo bisogno di supporto. Vero e tangibile. Abbiamo bisogno di una "classe dirigente" che si sieda al nostro fianco e ci faccia toccare con mano il suo sostegno e soprattutto che ci insegni sul campo come affrontare il mercato. Questo mercato.

Oppure dobbiamo pensare che non sanno farlo? Meglio inviare mail ... che so' boni tutti.

Viterbo, 3 febbraio 2016

La segreteria

Photo by [Andrea Lodi aka Pelodia](#)