

# **RU - Sviluppo Motivazione, Clima e Competenze in una PMI commerciale**

## **L'azienda cliente**

E' una PMI commerciale che opera nel settore degli impianti e ricambi per calcestruzzo e macchine movimento terra, vendendo all'estero il 20% dei ricavi, con circa 30 dipendenti.

L'idea dei titolari è di stimolare la motivazione e le competenze dei collaboratori verso lo sviluppo dell'azienda in termini di aumento di quote di mercato e migliore efficienza dei processi gestionali. Le aziende attente alla propria crescita focalizzano sempre di più la loro attenzione non solo alle risorse finanziarie, strumentali e ai vari processi che regolano le attività aziendali, ma destinano gran parte della loro energia alla gestione delle risorse umane, vero volano della creazione del valore aziendale.

L'innovazione, anche quella organizzativa, "parte dal basso"; il cambiamento è fatto dalle persone, spesso su impulso e stimolo dei titolari. L'evoluzione in senso positivo dell'organizzazione è, quindi, fortemente legato alla gestione delle risorse umane.

## **Gli obiettivi**

Insieme alla proprietà sono stati definiti due obiettivi:

- analizzare il clima aziendale e le competenze possedute da tutti i collaboratori utilizzando strumenti affidabili e validi;
- sviluppare azioni di miglioramento atte a sanare eventuali gap emersi dall'analisi.

## **L' intervento**

È stata svolta un'accurata analisi diagnostica in step, condotta con interviste ai titolari, presentazione del progetto d'intervento a tutti i collaboratori, somministrazione di un questionario sul clima organizzativo percepito, colloqui e somministrazione di un test motivazionale a tutti i collaboratori.

I risultati dell'indagine e il progetto di miglioramento sono stati presentati in plenaria e discussi con tutti i collaboratori.

## **I risultati**

Durante la presentazione dei risultati, è nato un gruppo di lavoro interno che ha fatto propri gli obiettivi di miglioramento emersi dall'analisi e li sta tutt'ora portando avanti con successo, supportati da alcuni momenti di verifica periodica da parte mia. Gli obiettivi dell'agenda:

- rivisitazione dell'organigramma e del sistema dei ruoli;
- riorganizzazione delle riunioni periodiche per un migliore orientamento sugli aspetti strategici;
- istituzione della funzione Marketing in stretto accordo con la funzione vendite con compiti di promozione e comunicazione esterna;
- istituzione della funzione Risorse Umane con compiti di programmazione della formazione, formalizzazione di buone prassi per la ricerca e selezione del personale, per la valutazione della prestazione collegata al sistema incentivante;
- sensibilizzazione delle figure commerciali e implementazione di un sistema di Customer Relationship Management;
- realizzazione e avvio di un piano di formazione interna per le singole funzioni (commerciale, amministrazione, logistica e magazzino, acquisti) mirante a sviluppare sia le competenze tecniche specifiche del ruolo, sia le competenze trasversali.