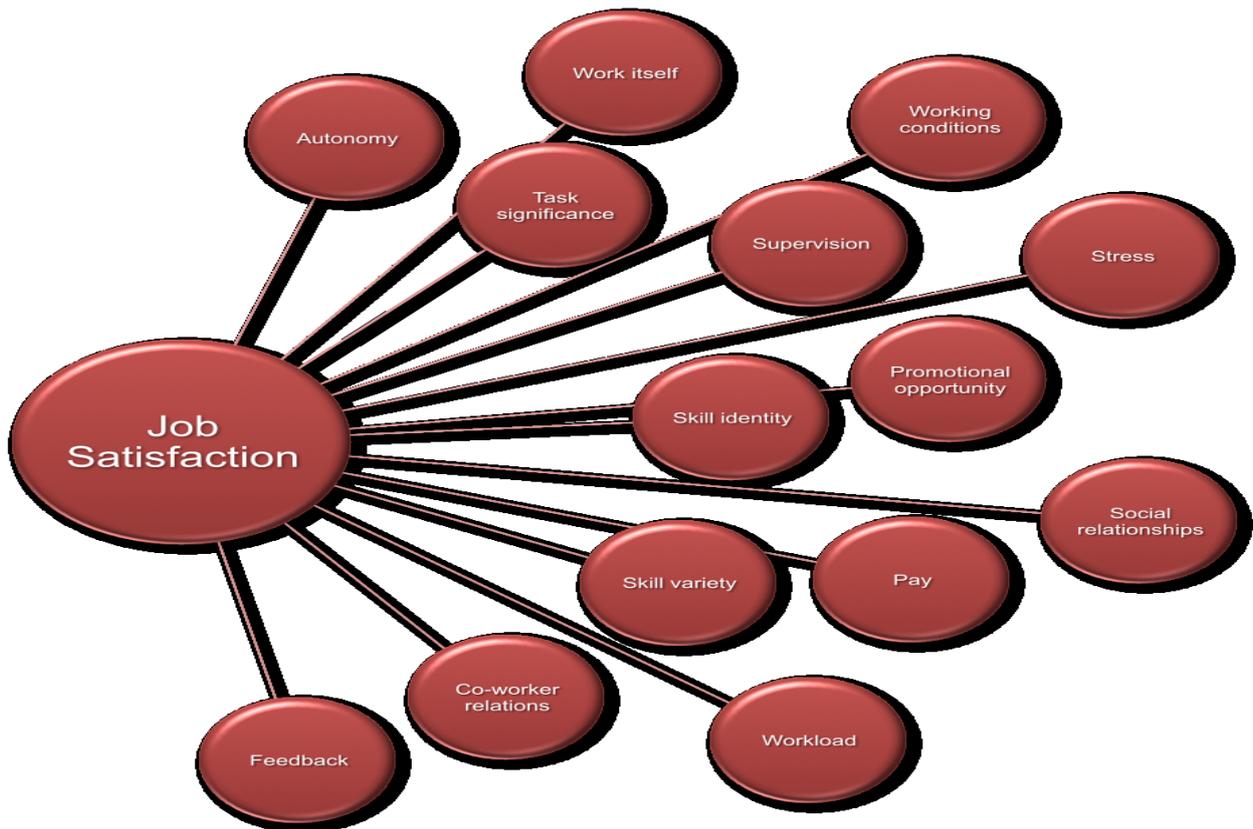


Satisfaction Manager



(da Hackman & Oldham; Smith, Kendall, & Hulin)

Le Aziende più attente ed innovative oggi sanno bene che incrementare il morale dei Collaboratori è un elemento chiave per incrementare la soddisfazione dei Clienti, degli Stakeholder in generale e, in ultima analisi, sviluppare al meglio la performance complessiva di Persone, Team ed Organizzazioni.

I Manager gerarchici però, specialmente nelle PMI con organici a volte sottodimensionati, sono spesso talmente assorbiti dal perseguimento di sfidanti obiettivi di budget e dalla gestione di attività sempre più complesse e diversificate che, fatalmente, lasciano in secondo piano le azioni svolte ad incrementare il morale dei Collaboratori.

Questo porta ad azioni non continuative, occasionali, sporadiche, deboli o nel peggiore dei casi, frettolose, se non addirittura assenti.

In tal caso le possibilità di avere uno staff di Collaboratori motivato e proattivo diminuiscono fortemente ed aumentano, viceversa, le possibilità di riscontrare incomprensioni, demotivazioni, mancanza di chiarezza, assenza di fiducia tra i Collaboratori, se non, in alcuni casi, veri e propri atteggiamenti di resistenza passiva (apatia-indolenza) o attiva (microsabotaggi).

Per ovviare a questa controproducente, improduttivamente penosa dal punto di vista umano e, talvolta, pericolosa inefficacia nel coinvolgimento dei propri Collaboratori aziendali, dovuta alla discontinuità e alla defocalizzazione delle azioni tese a migliorare il morale, è possibile introdurre in organigramma la figura del **Satisfaction Manager**. Ovvero il Master Coach, People & Relationship Developer che, essendo svincolato dalla linea di comando gerarchica e dai pressantissimi budget di vendita, produzione o gestione, può focalizzarsi, in costante accordo con i vertici aziendali e con intensità e competenze specifiche di development, nel proporre ed esperire le azioni più opportune per preservare ed incrementare il morale e le competenze relazionali (soft skill) di Persone, Team e intere Organizzazioni (dal board agli impiegati e operai).

Gli strumenti utilizzati sono quelli del Corporate Coaching organizzativo e vanno dalla survey di clima al coaching individuale e di Team, dalla creazione e facilitazione di eventi di Team Building/Development a Cantieri di Collaborazione Dipendenti-Clienti, da Convention motivazionali a Circoli di Continuous improvement, dalla Formazione esperienziale a Giochi di ruolo, e così via.

Il **Satisfaction Manager** (che può essere a tempo pieno o parziale) utilizza il proprio approccio da Coach Organizzativo, Allenatore di Persone e Team aziendali (e caratterizzato da professionalità, responsabilità, riservatezza, focalizzazione, attenzione per Persone e Performance) per affiancarsi al Top & Middle Management (senza però mai sostituirsi ad esso) nella creazione di Team motivati e performanti, con la consapevolezza che solo delle Persone e dei Team motivati e performanti possono fornire un servizio di eccellenza al Cliente e solo un servizio di eccellenza può assicurare la serenità e lo sviluppo dell'Azienda e di tutti gli Stakeholder ad essa collegati.