



Foto e grafica di Camilla Valli

Le Regole della Ferrero

Il 2 aprile scorso (2019) la rivista **Forbes.it** ha pubblicato un articolo, a firma del suo direttore **Marco Barlassina**, dal titolo: *“Ferrero sempre più forte, anche grazie a queste 17 regole per il personale”*.

Il corpo dell’articolo presenta un documento, scritto negli anni ’70 da Michele Ferrero, in cui esortava i suoi responsabili a mettere in pratica alcune regole nella gestione dei propri collaboratori. Il documento è intitolato: *“Massime da seguire nei contatti con il personale”*, il tema del ruolo che le persone hanno all’interno dell’azienda ed il modo in cui relazionarsi con loro è sempre stato strategico. Leggere che oltre 40 fa, una grande azienda come **FERRERO** aveva le persone come focus della sua attività, mi riempie di gioia.

Già dal suo incipit questo documento ci fa intuire quale sarà il senso di quello che troveremo al suo interno. La prima frase è tutto un programma, ci fa capire quale importanza viene data al rapporto con le persone che lavorano in azienda: *“Quando parli con un individuo ricorda: anche lui è importante.”*, questa è la sintesi di come si lavora in **FERRERO**, uno dei “segreti”, oltre alla ricetta della Nutella, che hanno fatto grande e florida questa storica azienda di Alba.

Vediamo cosa chiede Michele Ferrero ai suoi collaboratori. Che tipo di approccio “consiglia” di adottare nella gestione delle persone con cui lavorano. Che stile di comunicazione mantenere. Che tipo di rapporto costruire con loro.

- 1) *Nei vostri contatti mettete i vostri collaboratori a loro agio:*
 - *Dedicate loro il tempo necessario e non le “briciole”.*
 - *Preoccupatevi di ascoltare ciò che hanno da dirvi.*
 - *Non date loro l'impressione che siate sulle spine.*
 - *Non fateli mai sentire “piccoli”.*
 - *La sedia più comoda del vostro ufficio sia destinata a loro.*
- 2) *Prendete decisioni chiare e fatevi aiutare dai vostri collaboratori, essi crederanno nelle scelte a cui hanno concorso.*
- 3) *Rendete partecipi i collaboratori dei cambiamenti e discutetene prima della loro attuazione con gli interessati.*
- 4) *Comunicare gli apprezzamenti favorevoli ai lavoratori, quelli sfavorevoli comunicateli solo quando necessario, in quest'ultimo caso non limitatevi a una critica, ma indicate ciò che dovrà essere fatto nell'avvenire perché serva a imparare.*
- 5) *I vostri interventi siano sempre tempestivi: “Troppo tardi” è pericoloso quanto “Troppo presto”.*
- 6) *Agite sulle cause più che sul comportamento.*
- 7) *Considerate i problemi nel loro aspetto generale e non perdetevi nei dettagli, lasciate ai dipendenti un certo margine di tolleranza.*
- 8) *Siate sempre umani.*
- 9) *Non chiedete cose impossibili.*
- 10) *Ammettete serenamente i vostri errori, vi aiuterà a non ripeterli.*
- 11) *Preoccupatevi di quello che pensano di voi i vostri collaboratori.*
- 12) *Non pretendete di essere tutto per i vostri collaboratori, in questo caso finireste per essere niente.*
- 13) *Diffidate di quelli che vi adulano, a lungo andare sono più controproducenti di quelli che vi contraddicono.*
- 14) *Date sempre quanto dovete e ricordate che spesso non è questione di quanto, ma di come e di quando.*
- 15) *Non prendete mai decisioni sotto l'influsso dell'ira, della premura, della delusione, della preoccupazione, ma demandatele a quando il vostro giudizio potrà essere più sereno.*
- 16) *Ricordate che un buon capo può far sentire un gigante un uomo normale, ma un capo cattivo può trasformare un gigante in un nano.*
- 17) *Se non credete in questi principi, rinunciate ad essere capi.*

Più leggo i consigli che Michele Ferrero dà ai suoi collaboratori, più capisco quali siano le ragioni per le quali **FERRERO** sia diventata e continui ad essere, un'azienda così grande.

Da oltre 40 anni, ma probabilmente fin dalla sua fondazione nel 1946 da parte di Pietro Ferrero, padre di Michele e nonno di Giovanni, attuale amministratore unico, questa azienda ha costruito un rapporto tra **Proprietà e Collaboratori** basato sul **Rispetto**, la **Fiducia**, la **Collaborazione** e soprattutto sulla **Valorizzazione dei Talenti** di tutte le persone che lavoravano al suo interno.

Certamente, sia il **Clima Organizzativo**, sia la **Cultura Aziendale** sono indirizzati a **forti valori etici**. Se si naviga nel sito aziendale, www.ferrero.it, si capisce con estrema chiarezza l'attenzione prestata alle persone, sia quando sono i clienti che acquistano i prodotti dell'azienda, sia quando sono i dipendenti che lavorano al suo interno.

Nella mia attività professionale vedo tante aziende e cerco di trasmettere loro i valori e l'approccio che **FERRERO** attua da oltre 40 anni, viste le cose scritte nei consigli sul documento analizzato. Mi piacerebbe molto poter visitare questo gioiello italiano per respirare ed entrare in contatto con la bella energia che sicuramente sarà presente al suo interno.

Credo che tutti noi dovremmo imparare da questi 17 punti, iniziando dalla frase che apre l'elenco: *“Quando parli con un individuo ricorda: anche lui è importante.”*.

Per ottenere **grandi risultati**, per tendere all'**eccellenza**, bisogna partire da una grande dose di **umiltà**, unita alla consapevolezza che quello che stiamo facendo è **eticamente corretto**.

◆ Se desiderate mettervi in contatto con me, per chiarimenti od approfondimenti, eccovi i miei riferimenti:

✉ info@studiosardelli.it

☎ + 39-335-5328248

Grazie per avere letto il mio articolo, a presto.

Cordialmente,

Gianluca Sardelli

#Persone #Organizzazione #Regole #Comunicazione #Rispetto #TeamBuilding
#GestionedelPersonale #SviluppoRisorseUmane #MarketingInterno #Leadership #Management
#Rispetto #Motivazione #Coinvolgimento #Collaboratori #Lavoro #Impresa #Azienda #Famiglia
#Formazione #Responsabilità #Valori #Collaborazione

Publicato su PULSE di LinkedIn il 01-09-2019 - DOMENICA