

**IL LIBRO**

# Manuale dell'accoglienza per aziende

## *L'attenzione alla persona va posta al centro di ogni "azione" lavorativa*

**C**ome suscitare una buona impressione negli altri? In che modo deve essere accolto un cliente, un socio o uno studente? *Il primo incontro non si scorda mai* (edizioni Franco Angeli, pp. 200, 22 euro) è un originale manuale dell'accoglienza per le aziende e le organizzazioni, che illustra attraverso l'analisi di casi studio reali come fare accoglienza alle persone. Il volume è stato scritto a quattro mani da Giampietro Vecchiato, direttore clienti di Pr consulting e consigliere nazionale della Federazione relazioni pubbliche italiana (Ferpi), e Sergio Zicari, direttore marketing di Haireo consulenza e formazione aziendale di Trieste, esperto in reti di vendita e formazione del personale. Clienti, fornitori, visitatori, dipendenti o soci di un club vanno sempre accolti, soprattutto al primo incontro: non esiste una seconda occasione per fare una buona impressione. È questa la prima fondamentale lezione che intende trasmettere il libro; soltanto così, infatti, è possibile affrontare situazioni lavorative, più o meno complesse, come ordini, proposte commerciali, idee e lamentele. L'accoglienza costituisce il primo biglietto da visita con il quale conquistare la fiducia delle persone mantenendola nel tempo. Ma come si ottiene la fiducia (in termini tecnici

"fidelizzazione") del cliente, utente o fruitore? Anzitutto, bisogna sviluppare l'empatia: interpretare i bisogni degli altri rispondendo alle loro aspettative. «Tutti possiedono una capacità empatica di base – spiega la professoressa Lorella Lotto, docente di psicologia cognitiva all'università di Padova – è un'abilità definita dai neuroni specchio, le cellule nervose che si attivano quando vediamo gli altri compiere una determinata azione. Tuttavia, non siamo tutti in grado di provare empatia. È necessaria una consapevolezza di sé affettiva e cognitiva per entrare in contatto con un'altra persona». E quando il lavoro riguarda le persone, sono due le competenze richieste per diventare empatici: la capacità di comprendere le persone e l'assistenza. «L'accoglienza – puntualizza Zicari – deve essere sempre ripetuta, è un fatto quotidiano e come tale va reiterato nel tempo. Sapere accogliere bene i clienti significa aumentare anche il proprio fatturato. E per fare accoglienza non serve certo frequentare corsi o conseguire una laurea. Basta

semplicemente usare un po' di buon senso e una serie di metodi e sistemi che si possono apprendere in tempi rapidi». Il manuale offre moltissimi spunti utili a intraprendere relazioni proficue. Una guida intelligente che raccoglie riflessioni, consigli, esempi (da imitare e censurare) per l'autodidatta e l'attività formativa di gruppo. «Ma l'accoglienza – afferma Ubaldo Lonardi, specialista in medicina del lavoro – non è una questione meramente tecnica e non si riduce al semplice sorriso. È necessaria un'educazione familiare di base, sapere accogliere le persone è un qualcosa che nasce da un sentimento di apertura personale verso l'altro. Leggere il volto della persona di fronte a noi è molto importante quando si incontra qualcuno». Il tema dell'accoglienza presuppone venga assegnata massima importanza alle persone. «La persona – sottolinea Ugo Campagnaro, presidente provinciale Confcooperative di Padova e membro di giunta della camera di commercio – è un valore aggiunto e deve essere messa al centro. Bisogna sempre dare più di quanto promettiamo in un rapporto professionale ed extra-lavorativo. Non dovrebbero

essere gli aspetti economici a prevalere ma quelli relazionali». La relazione con gli altri non deve considerare solamente il fine utilitaristico o il beneficio economico. «Occorre capire cosa pensano le persone – precisa Claudio De Monte Nuto, addetto in relazioni pubbliche e gestione manageriale del progetto Start Ter – mettersi a disposizione del proprio interlocutore richiede impegno, ma si ricavano enormi soddisfazioni. Nel settore turistico l'accoglienza è ritenuta ancora qualcosa di materiale, manca la sensibilità e si dimentica l'importanza della persona». Il termine accoglienza ha un'accezione molto ampia comprendente anche nuove persone incontrate sul luogo di lavoro: colleghi, neodipendenti, stagisti e collaboratori. «L'accoglienza alle persone che si presentano per un colloquio inizia già quando queste si mettono in contatto per la prima volta con l'azienda – sostiene Luca Marchioretto, direttore dell'ufficio selezione personale di Safilo – La stessa intervista di selezione rappresenta una forma d'accoglienza dove è importante l'autenticità e la spontaneità. L'obiettivo finale è che il candidato a un posto di lavoro riesca a vivere un'esperienza indimenticabile: vale sempre il principio di fare agli altri ciò che vorremmo fosse fatto a noi».

