

Ascoltare in incognito per creare il miglior clima aziendale - Recensione di "Professione Mystery Guest" di Nicola Bolzan e Michele Prete

Nata per le strutture del comparto hospitality, questa pratica può rivelarsi particolarmente utile alle HR per far emergere criticità all'interno delle organizzazioni

Una premessa doverosa per il lettore. Quella che segue è una **recensione politicamente scorretta**, dovendosi intendere una lettura molto, molto estensiva di un validissimo testo, quello di **Nicola Bolzan e Michele Prete**, dal

titolo "**Professione Mystery Guest. La guida completa per comprendere chi è, cosa fa e perché la sua analisi è così importante**", edito da **FrancoAngeli**.





Il testo descrive un ruolo sempre più importante all'interno delle strutture che operano nel **settore dell'ospitalità** (hotel residence, resort ecc.). Stiamo parlando di una fetta importante del Pil italiano, per la quale capire, senza essere notati, come si comportino i propri addetti nel rendere più accogliente e piacevole il soggiorno dei propri clienti. Un libro, pertanto, strategico per chi voglia gestire con managerialità la propria impresa, prevenendo e risolvendo al meglio ogni piccolo potenziale elemento di disturbo.

Fin qui la lettura originale del testo.

Tuttavia, provocatoriamente, **ci piace rileggere lo stesso testo con gli occhi dell'HR** se non addirittura dell'imprenditore che, di olivettiana

memoria, ami trascorrere del tempo tra i propri dipendenti, per catturarne pregi al fine di meglio valorizzarli ma, al tempo stesso, cogliere sfumature su cui investire per rendere ancora più efficiente e piacevole la propria impresa.



Seguici:   

Abbonati a BusinessCommunity.it



Ecco dunque che, partendo da un incipit del testo ove si afferma che l'utilizzo del Mystery Guest "vuole diventare un vero e proprio strumento strategico volto alla crescita e allo sviluppo delle risorse umane, che può essere applicato in modo

whistleblowing (segnalare illeciti e reati o irregolarità riscontrati all'interno di un'organizzazione pubblica o privata o di un'azienda).

In effetti, se ci si pensa, i terreni possono essere limitrofi, confondendosi tra di loro e

trasversale a tutta quella molteplicità di settori che fanno del valore del contatto umano una loro colonna portante", è fin troppo facile arrivare all'HR e all'applicazione di questa attività in aziende ben diverse.

Non è avventato affermare che presto assisteremo al **proliferare di Chief Mystery Auditor**, figure nuove, con competenze a metà strada con il

generando anche tensioni. Quel che è certo è che l'impresa sempre di più, e forse specialmente dopo l'imposta **sbornia di remote working**, potrebbe ricorrere a questa figura per sondare, conoscere, cogliere - nel senso più vero del termine - potenziali criticità capaci di detonare all'interno dell'organizzazione, o comunque creare frizioni.

Una bella esperienza, che deve tenersi alla larga da altre figure a noi più note con il termine di delatori...

Titolo: [Professione Mystery Guest. La guida completa per comprendere chi è, cosa fa e perché la sua analisi è così importante](#)

Autori: Nicola Bolzan e Michele Prete
 Editore: FrancoAngeli
 Pagine: 152

[@federicounnia](#) - Consulente in comunicazione

[@Aures Strategie e politiche di comunicazione](#)

[@Aures Facebook](#)



Se l'articolo ti è piaciuto, condividilo con gli amici e colleghi