

Un po'... E' UN TOCCASANA!

Sea Otter alle porte, parte la prenotazione per un nuovo volo Air France, con arrivo a San Francisco, comoda per raggiungere subito Monterey, e ritorno invece da Los Angeles, così da poter trascorrere una settimana nella sede di Valencia. Ci sono anche un po' di "miglia" da parte (si accumulano viaggiando, o spendendo e spandendo) e ci sono anche le disponibilità online sul sito della compagnia aerea. Tutto a posto allora? Niente affatto! Il sito non riesce a fare il totale delle miglia dell'andata con quelle del ritorno e sforna due avvisi diversi, a seconda dell'umore. Il primo è "attenzione, il totale... è cambiato" (opps... non bastano più quelle che ho), oppure "per un problema tecnico...". Non mi preoccupo... caspita, mi dico, "è Air France!" e riprovo per un po' di giorni... ma non cambia nulla. A quel punto mi arrendo e telefono, con attese eterne e cadute della linea... e non è un numero verde! Presa la linea non cambia molto, se non un po' il mio umore, in quanto mi viene detto che non è possibile che io veda "quei voli" e "quelle tariffe" sul mio monitor! Faccio notare che il monitor è sicuramente mio, ma la pagina appartiene a loro... ma non ottengo in sostanza nulla. Vogliono interrompere la chiamata, non potendomi soddisfare, e, nonostante stia chiudendo questo mensile, e non abbia né tempo, né pazienza, fotografo il video sia con la funzione "Anteprima" di Apple, che con una macchina fotografica, dopo aver accostato un quotidiano che aiuti nel dimostrare la data. Lo spiego all'interlocutore... e le cose iniziano a cambiare... ma non moltissimo. A quel punto mi rassegnò e dico "guardi, ho qui l'avvocato, se vuole glielo passo e vi arrangiate con lui". Zacchete, voli confermati! Non me ne voglia, l'avvocato, ma trovo triste la cosa. Molto. Ok, mi confermano che posso caricare ogni altro dato (per i viaggi in USA bisogna comunicare diverse cose in anticipo: passaporto, albergo, ecc.) e confermare il tutto entro le ore 20 del giorno seguente. Perfetto? No, perché il giorno dopo scopro che la mia prenotazione passa solo attraverso pagine in francese, lingua che mi piace ma che conosco poco, ed anche che non sia possibile il pagamento online del dovuto (tasse e spese, un importo che meriterebbe un bel discorso a parte, essendo pari da solo ai 2/3 dell'offerta più economica della stessa compagnia sugli stessi voli). Bisogna rifare la trafila telefonica... Va bene, proviamo. Ah!

Conferma attiva

G. Paolo, nel Bootleg Canyon, Nevada.



online, ma voli dichiarati dal call-center come "non più disponibili" nella classe e nella tariffa confermata dalla prenotazione stessa! Se voglio però posso fare reclamo!

Non ha molta importanza ora come andrà a finire questa storia, perché la morale sta nel fatto che "sia iniziata". Io e loro abbiamo speso "soldi", perché tempo o soldi è la stessa cosa, dato che loro devono muovere un call-center ed io la mia segretaria e me stesso, per il "nulla". Un "nulla" fatto da un'azienda che credo "spaventata" dal "costo/ricavi", ed i frequent flyer sono un gran bel ricavo quando volano, ma un gran bel costo quando incassano i premi. Un'azienda che allora, se fosse così, avrebbe totalmente perso di vista il suo scopo di esistere. Non puoi mettere il ricavo prima e dopo il servizio dal quale esso deriva, perché questa "inversione dei fattori" è possibile in una moltiplicazione matematica senza modificarne il prodotto, ma non nella realtà della vita, del business e... del buon senso. Le cose funzionano invece con "tu mi dai un servizio o un bene che a me serve, e non so altrimenti dove e come procurarmelo, ed io ti pago".

Ai "tempi d'oro" (quelli "prima" di questo periodo in cui tutti parlano solo di... "quella cosa lì", che nemmeno voglio nominarvi...) andava tutto bene... o almeno pareva fosse così. Ogni anno si aumentavano i propri prezzi di vendita (o li si diminuiva meno del recupero valutario), crescevano i fatturati (da soli) e, come con un colpo di bacchetta magica, le brutte cose sparivano. In realtà erano andate in molti casi sotto al tappeto, anziché nel sacchetto dell'aspirapolvere.

Di colpo è cambiato tutto, e lavora e crea utile soltanto chi lavorava già bene, non aveva scheletri nell'armadio e niente sotto i tappeti... aziende e professionisti che a volte ci hanno anche rimesso, in termini di "immediato ricavo", da una singola modalità operativa (e ribadisco il concetto di "singola"), ma non hanno mai perso di vista né il cliente, né il mercato nel suo globale. Nel nostro piccolo scopriamo quindi ora quali siano gli importatori che diano un riscontro realmente immediato ai rivenditori, ed anche ai clienti finali, consegnino il prodotto puntuali, perché l'hanno ordinato per tempo (salvo eccezioni, naturalmente), e capiscano a fondo il mercato... oltre ai negozi che facciamo altrettanto.

Allargando, c'è il timore di perdere il proprio posto di lavoro? Certo che c'è. Chi lavora quindi per strutture che "facciano" operare il dipendente in modo "discutibile" il posto lo manterrà soltanto piegandosi a logiche forse perverse. Chi non si piegherà perderà il posto "malato", anche se indispensabile per la propria economia. Tutti gli altri invece, se lo potranno garantire forse solo e soltanto lavorando meglio. "Meglio"... che bella parola... ma non è soltanto tale e nemmeno solo un sincero e sentito invito che rivolgo a tutti, me ed i miei collaboratori in primis. E' invece un'esigenza così reale oggi da essere assolutamente palpabile. Da "quella cosa lì" si esce così... e così si aiuta poi a tirare fuori anche quelli che, loro malgrado e senza colpe, ci sono caduti. Non varrà per tutti e qualcuno pagherà inevitabilmente un conto salato, ma se alla fine il mondo del "lavoro" ne uscirà, lo farà rinvigorito, ritemprato, rigenerato. Il lavoro sarà cioè di una "qualità migliore" e nessuno più vorrà invertire i fattori, con "fuori il ricavo, poi ti do il servizio". E se succederà sarà stato un "toccasana"... secondo me anche necessario, per come alcune realtà stavano trattando il cliente. Dov'è il mio biglietto? □