

TESTATA	DATA USCITA	SOGGETTO	LETTORI	FONTE	INDICE	CM	PAG.
www.repubblica.it	3 mar 2014	Post Vendita	1.415.016	Audiweb	11,4		2

1/2

Le mosche bianche del post-vendita i dirigenti che non conoscono crisi

SECONDO UN'INDAGINE DI [TECHNICAL HUNTERS](#), SI TRATTA DI FIGURE CORTEGGIATISSIME DALLA MEDIA INDUSTRIA. SI OCCUPANO DELLA NEGOZIAZIONE E DELLA STIPULA DEI CONTRATTI DI MANUTENZIONE E DI RINNOVAMENTO DEGLI IMPIANTI

Catia Barone

Lo leggo dopo

A .A.A. cercasi service contract manager nel settore post vendita delle pmi. Sono le mosche bianche del middle management, figure corteggiatissime dalla media industria, tanto che, per loro, la crisi sembra non essere mai esistita. Si occupano della negoziazione e della stipula dei contratti di manutenzione e di rinnovamento degli impianti (in termini di costi per il cliente finale, contenuti e procedure amministrative), ma anche della gestione di eventuali contenziosi e del supporto ai service manager. Secondo un'indagine di Technical Hunters, società specializzata nella selezione di professionisti, questi profili sono in forte crescita. «Fino a qualche anno fa i service contract manager non esistevano nelle pmi, oggi, invece, le società preferiscono averli in-house piuttosto che appoggiarsi a studi di consulenza esterni. Il motivo? Ragioni economiche e di efficienza organizzativa», spiega Alessandra Petrei, senior consultant di Technical Hunters. Ma ad andar bene è l'intera area post vendita con un forte incremento delle assunzioni nella piccola e media industria (che assorbe il 70% di figure specializzate), contro il 20% della grande industria e il 10% della micro industria. E sempre sul fronte assunzioni, i settori che vanno meglio sono quelli dei macchinari industriali (+20%), seguiti da "automazione, controllo e robotica" (+12%), macchinari elettromedicali (+9%), impiantistica civile e industriale (+5%). Oltre ai service contract manager i profili più richiesti sono i field service

engineer, programmatori PLC o automation engineer, commissioning engineer, service manager, service sales manager, customer care/customer support, after market manager o after sales manager. «Le figure di service sono strategiche perché restano a stretto contatto con il cliente finale - sottolinea Alessandra Petrei -. In fondo, sono il secondo "biglietto da visita" dopo il commerciale per le aziende (la percezione di "buona reputazione", affidabilità del marchio e del servizio passano necessariamente da queste figure)». Ecco perché – aggiunge il senior consultant di Technical Hunters - sono sempre più ricercati professionisti con competenze tecniche, ma anche con una buona "vena" commerciale ed una buona propensione alle relazioni interpersonali". A raccontare com'è cambiata la figura del service contract manager è Emanuela Gatteschi: «Ho iniziato a lavorare nel settore vendite del mondo delle apparecchiature per elettrodomestici, poi sono passata a Edison dove ora seguo il settore consumer e quindi, tra le attività che svolgo, c'è anche quella di service contract manager. Perché questi profili sono aumentati? Perché serve una maggiore specializzazione rispetto ai servizi erogati. Le tematiche che affrontiamo non possono essere gestite paragonando solo i prezzi. I fornitori vanno conosciuti nel profondo e va compresa la qualità del servizio erogato che spesso dipende anche dal tipo di operatori che lavorano per il fornitore. Insomma un lavoro non facile, che richiede una conoscenza specifica». Resta però il problema della formazione. Secondo l'indagine di Technical Hunters, rispetto ad altri paesi europei (come Danimarca, Olanda, Francia, Germania), i service in Italia presentano mediamente un livello di scolarizzazione più bassa (nel nostro Paese questa figura è quasi al 70% un diplomato, contro l'80% di laureati all'estero): «Finora il livello di preparazione è rimasto inalterato – aggiunge Alessandra Petrei, senior consultant di Technical Hunters - ma il panorama dovrà necessariamente cambiare perché le società si stanno sempre più orientando su candidati laureati». Ed è proprio su questo che i neo professionisti dovrebbero puntare: «Sono sempre più ricercate figure junior e con un titolo di studi accademico. Per specializzarsi è necessario seguire un percorso di studi di taglio tecnico (meglio se in ambito elettronico, automazione o mecatronico, ma anche le "classiche" discipline meccaniche e elettriche vanno bene). La formazione principale però è nello studio di almeno una lingua straniera: l'inglese è richiesto a ottimo livello, meglio se accompagnato da una seconda lingua». A sinistra, il livello di scolarizzazione dei manager italiani in confronto a quelli di Olanda Danimarca e Germania

Le mosche bianche del post-vendita i dirigenti che non conoscono crisi

SECONDO UN'INDAGINE DI **TECHNICAL HUNTERS**, SI TRATTA DI FIGURE CORTEGGIATISSIME DALLA MEDIA INDUSTRIA. SI OCCUPANO DELLA NEGOZIAZIONE E DELLA STIPULA DEI CONTRATTI DI MANUTENZIONE E DI RINNOVAMENTO DEGLI IMPIANTI

Catia Barone

AAA, cercasi service contract manager nel settore post vendita delle pmi. Sono le mosche bianche del middle management, figure corteggiatissime dalla media industria, tanto che, per loro, la crisi sembra non essere mai esistita. Si occupano della negoziazione e della stipula dei contratti di manutenzione e di rinnovamento degli impianti (in termini di costi per il cliente finale, contenuti e procedure amministrative), ma anche della gestione di eventuali contenziosi e del supporto ai service manager.

Secondo un'indagine di **Technical Hunters**, società specializzata nella selezione di professionisti, questi profili sono in forte crescita. «Fino a qualche anno fa i service contract manager non esistevano nelle pmi, oggi, invece, le società preferiscono averli in-house piuttosto che appoggiarsi a studi di consulenza esterni. Il motivo? Ragioni economiche di efficienza organizzativa», spiega Alessandra Petrei, senior consultant di **Technical Hunters**.

Ma ad andar bene è l'intera area post vendita con un forte incremento delle assunzioni nella piccola e media industria (che assorbe il 70% di figure specializzate), contro il 20% della grande industria e il 10% della micro industria. E sempre sul fronte assunzioni, i settori che vanno meglio sono quelli dei macchinari industriali (+20%), seguiti da "automazione, controllo e robotica" (+12%), macchinari elettromeccanici (+9%), impiantistica civile e industriale (+5%).

Oltre ai service contract manager i profili più richiesti sono i field service engineer, programmatori PLC o automation engineer, commissioning engineer, service manager, service sales manager, customer care/customer support, after market manager o after sales manager. «Le figure di service sono strategiche perché restano a stretto contatto con il cliente finale - sottolinea Alessandra Petrei -. In fondo, sono il secondo "biglietto da visita" dopo il commerciale per le aziende (la percezione di "buona reputazione", affidabilità del marchio e del servizio passano necessariamente da queste figure). Ecco perché - aggiunge il senior consultant di **Technical Hunters** - sono sempre più ricercati professionisti con competenze tecniche, ma anche con una buona "vena" commerciale ed una buona propensione alle relazioni interpersonali».

A raccontare com'è cambiata la figura del service contract manager è Emanuele Gatteschi: «Ho iniziato a lavorare nel settore vendite del mondo delle apparecchiature per elettrodomestici, poi sono passato a Edison dove ora seguo il settore consumer e quindi, tra le attività che svolgo, c'è anche quella di service contract manager. Perché questi profili sono aumentati? Perché serve una maggiore specializzazione rispetto ai servizi erogati.

I MANAGER CHE ENTRANO NELLE PMI

Per livello di scolarizzazione, in %

Diplomati/scuole superiori dell'obbligo



Laurea breve



Laurea specialistica



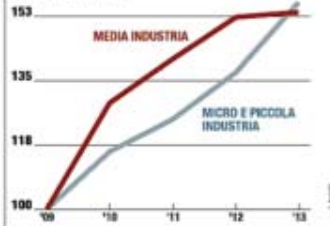
Le tematiche che affrontiamo non possono essere gestite paragonando solo i prezzi. I fornitori vanno conosciuti nel profondo e va compresa la qualità del servizio erogato che spesso dipende anche dal tipo di operatori che lavorano per il fornitore. Insomma un lavoro non facile, che richiede una conoscenza specifica».

Resta però il problema della formazione. Secondo l'indagine di **Technical Hunters**, rispetto ad altri paesi europei (come Danimarca, Olanda, Francia, Germania), i service in Italia presentano mediamente un livello di scolarizzazione più basso (nel nostro Paese questa figura è quasi al 70% un diplomato, contro l'80% di

A sinistra, il livello di scolarizzazione dei manager italiani in confronto a quelli di Olanda, Danimarca e Germania

LE ASSUNZIONI

Indice base 2009 = 100



laureati all'estero): «Finora il livello di preparazione è rimasto inalterato - aggiunge Alessandra Petrei, senior consultant di **Technical Hunters** - ma il panorama dovrà necessariamente cambiare perché le società si stanno sempre più orientando su candidati laureati».

Ed è proprio su questo che i neo professionisti dovrebbero puntare: «Sono sempre più ricercate figure junior con un titolo di studio accademico. Per specializzarsi è necessario seguire un percorso di studi di taglio tecnico (meglio se in ambito elettronico, automazione o meccatronica, ma anche le "classiche" discipline meccaniche e elettriche vanno bene). La formazione principale però è nello studio di almeno una lingua straniera: l'inglese è richiesto a ottimo livello, meglio se accompagnato da una seconda lingua».

L'INTERVISTA

Cida: "Più bonus e incentivi nel salario per migliorare la produttività in azienda"

IL PRESIDENTE DELLA CONFEDERAZIONE CHE ASSOCIA 300MILA DIRIGENTI. BERTOLINI: «E' UN MECCANISMO CHE ANDREBBE ESTESO ANCHE AI QUADRI TUTTI DEVONO SENTIRSI PARTE DI UN INSIEME E CONDIVIDERE L'IMPEGNO PER LA CRESCITA»

Eugenio Occorsio

«Non solo per i dirigenti ma per tutti i lavoratori dipendenti a partire dai quadri, è il momento di pensare ad una riforma della retribuzione che incentivi la partecipazione». Silvestro Bertolini, amministratore delegato della Gfk-Eurisko nonché presidente della Cida, la confederazione dei dirigenti d'azienda che ha una storia gloriosa di 60 anni ma è stata "rifondata" nel 2012 con il nome di "Manager e alte professionalità per l'Italia", crede molto nel governo Renzi. «Purché abbia davvero la capacità di imporre riforme "forti". La Cida, 300mila dirigenti associati, sta portando in un roadshow che tocca Firenze, Milano, Roma, Napoli e altre città, le sue proposte per il nuovo governo».

Perché modificare la struttura del salario?

«Ripeto: questo è un discorso che riguarda in primo luogo i dirigenti ma si può estendere alle altre riserve aziendali. Aumentare premi, incentivi, bonus, con un relativo e ovviamente contenuto detrimento della parte fissa della retribuzione, sarebbe secondo noi un modo per motivare dirigenti e dipendenti a contribuire con maggior determinazione allo sviluppo della loro azienda. Un dirigente cresce con la sua impresa, trova nello svi-

luppo di questa la sua vera ragione d'essere, e questo discorso vale a scalare per tutti gli altri. E il modo principe per incrementare la produttività, ed è anche una forma per attaccare il cuneo fiscale».

Alla riduzione del cuneo non c'è il trap (fino al 30%) il governo vuole destinare i proventi della spending review. E' un modo corretto per aiutare le imprese?

«Di certo molto più sicuro di qualsiasi "rimodulazione", che vuol dire aumento, dell'imposizione sulle rendite finanziarie. Il fatto è che non c'è assolutamente più spazio per aumentare qualsiasi tipo di tassa, né su cittadini né sulle imprese. Del Bot neanche a parlarne, si rischierebbe solo di esasperare ancora di più i piccoli risparmiatori. Quanto ai grandi patrimoni, fuggirebbero subito».

Altri provvedimenti urgenti per le imprese?

«C'è da rivedere la normativa sul lavoro, con un miglioramento della flessibilità in uscita, anche per le pensioni. E poi c'è naturalmente la grande partita della restituzione dei debiti della pubblica amministrazione. Il presidente della Cida, Franco Bassanini, ha avallato la proposta di Renzi che sembrava inizialmente poco fondata di ricorrere alle garanzie della Cida, contemplando la possibilità che la Cassa stessa utilizzi i crediti come collaterale per ottenere finanziamenti dalla Bce. Bene, si proietta su questa strada. Dopodiché, si agisce per evitare ripetersi di situazioni così paradossali. L'esempio più banale è di indicare con chiarezza una data certa di pagamento sui certificati di credito di regioni ed enti locali».



Il presidente della Cida, 300mila dirigenti associati, Silvestro Bertolini

MANAGER NEL WEB

Luigi dell'Olio



ELKANN AL PRIMO POSTO MARCHIONNE LO INCALZA PANSA È ULTIMO

Il presidente supera l'amministratore delegato di casa Fiat. John Elkann è il manager con la migliore reputazione online a gennaio, secondo l'indagine mensile condotta dalla società Reputation Manager in esclusiva per Affari & Finanza. Lo studio prende in considerazione quattro macro-aree: l'immagine percepita (ricomposta da indicatori come come i suggest e le ricerche correlate), la presenza enciclopedica (wikil), la presenza sui canali del Web 1.0 (news e menzioni) e su quelli del Web 2.0 (blog e social network). Il rampollo di casa Agnelli ottiene 67 punti su un massimo di 100 disponibili contro i 60,5 di dicembre, facendo così un balzo di tre posizioni, grazie

LE PAGELLE

John Elkann FIAT	67
Sergio Marchionne FIAT	64
Diego Della Valle TOP'S	55,5
Maria Berlusconi FININVEST	50,5
Alessandro Benetton BENETTON	49,5
Marco Pansera TELECOM ITALIA	48,5
Antonio Mani MPS	44,5
Fabrizio Viola MPS	41
Massimo Sesti POSTE ITALIANE	37,5
Reto Rüfen MONCLER	36,5
Fabrizio Gatti ENEL	34,5
Urbano Gare LAT-CABO COMM.	31,5
Roberto Calzavara AUTOLIA	30
Alessandro Profumo MPS	27,5
Marco Tronchetti Provera PIRELLI	24,5

all'ampia copertura assicurata dalla nascita di Fca e alla sua visita a Papa Francesco. E' difficile, comunque, che confermi il primato anche nel mese in corso, considerato l'impatto negativo della discussione avviata nei giorni scorsi con Diego Della Valle sui "giovani italiani sono marmoschi e famulloni", che ha avuto una grande eco in Rete. Secondo il monitoraggio di Reputation Manager, tra blog, forum e social network, ben il 91% dei commenti all'uscita di Elkann è stato contraddistinto da un sentimento negativo. Tornando all'indagine di gennaio, Marchionne si ferma a 64 punti, lasciando così il primato dopo tre mesi consecutivi, mentre il gradino basso del podio va proprio a Diego Della Valle (55,5 punti). Maria Berlusconi sale al quarto posto con 50,5 punti, mentre Alessandro Benetton perde due posizioni ed è quinto (49,5). All'ultimo posto tra i 21 manager monitorati c'è Alessandro Pansa, amministratore delegato di Fimeccanica (16,5), che paga l'omonimia con il capo della polizia e le difficoltà che caratterizzano la controllata Aruold-Breda. Poco sopra di lui si piazza Carlo Cimbri di Unipol (18,5 punti).