

Promozione: come e perché

di Piero Mariotto

Come viene attuata in Alphacan un'attività essenziale anche se non monetizzabile

In un'ottica di crescita aziendale, particolare cura dev'essere dedicata al settore della promozione, zona troppo spesso trascurata per il suo carattere di non immediata monetizzazione. Oscura per molti è la sua importanza nel contesto delle problematiche in cui quotidianamente si imbattono le aziende: è più semplice comprendere le dinamiche legate all'ufficio commerciale, vendite ed amministrativo che penetrare i sistemi, molto spesso sofisticati, utilizzati dalla promozione.

Alla promozione devono però essere dedicate risorse economiche ed umane, formando promotori in grado di uscire dal concetto classico di venditori inseriti nel contesto dei propri showroom, per abbracciare il concetto più esteso della diffusione del marchio e del messaggio aziendale oltre i confini rigidi del proprio esercizio commerciale.

È necessario e molto produttivo portare ai decisori (liberi professionisti, uffici tecnici di pubbliche amministrazioni) il proprio know-how aziendale diffondendo la cultura dell'applicazione delle normative come unica risposta all'accresciuto bisogno di prestazioni termiche ed acustiche del mercato delle costruzioni.

La richiesta di serramenti da parte del mercato dei privati rappresenta infatti poco più del 50% del mercato accessibile e solo rivolgendoci e destinando risorse all'attività della promozione presso i decisori potremo ambire ad incrementare la nostra sfera di influenza, e quindi il volume di vendite, aggredendo il restante 50%.

Ma per andare nel concreto, su come si possa attuare la promozione in un'azienda, prendiamo un esempio che ci è vicino: vediamo come è attuata la promozione in **Alphacan**.

Alphacan crede nella promozione perché la considera un mezzo efficace da utilizzare per la crescita dei propri clienti.

La promozione per l'azienda trova la sua motivazione nell'attenzione al settore normativo

ed alle normative esistenti (norme UNI-EN, MARCATURA CE etc.), esercitando anche una continua vigilanza sugli organismi tecnico-politici responsabili dell'emanazione delle norme stesse ed occupandosi fattivamente della divulgazione sul territorio delle norme esistenti non solo presso i propri clienti e le loro reti vendita ma anche presso i decisori che le devono utilizzare.

La grande attenzione alle normative nasce e si sviluppa dalla consapevolezza che le norme stesse, se correttamente applicate, conferiscono maggiore competenza e professionalità ai clienti, fornendo loro gli strumenti per incrementare il mercato; in particolare, il mercato dei serramenti in PVC.

La promozione, in questa azienda, così come concepita da Alphacan, passa attraverso precisi canali attuativi:

- supporto alla crescita della rete vendita dei clienti;
- difesa e vigilanza degli interessi dei clienti;
- organizzazione e promozione della filiera di qualità aziendale;
- consulenza e docenza presso importanti enti (ENEA, ITC-CNR, FAST);
- diffusione della *cultura Alphacan* a livello nazionale tramite convegni, meeting, incontri tecnico-formativi.

L'attività di supporto alla crescita aziendale dei clienti si svolge principalmente tramite incontri tecnico-formativi (oltre 150 in quattro anni) diretti al personale addetto al settore commerciale/vendita delle singole aziende. Ma ai clienti è offerto anche un servizio di consulenza ed aiuto pratico nell'iter burocratico relativo alla partecipazione alle gare d'appalto, un servizio di mediazione tra i committenti ed i propri partner ed un servizio di consulenza per la redazione di prezzari regionali e provinciali. L'ufficio tecnico svolge inoltre un'azione di costante monitoraggio e studio interpretativo delle norme vigenti, aiutando così il cliente a valutare correttamente le norme.

L'attività di difesa e vigilanza degli interessi



Esempio di materiale promozionale informativo di Alphacan

dei propri partner vede l'azienda impegnata a far loro da supporto in caso di contestazioni sia con le pubbliche amministrazioni che con le imprese, con relazioni tecniche ed incontri mirati. Non mancano poi interventi per opportune modifiche ai regolamenti edilizi. Agli incaricati alla promozione dobbiamo anche la redazione di articoli per la stampa di settore e non, in risposta alle provocazioni o accuse riferite al serramento in PVC. Non ultimo è il lavoro compiuto dall'azienda con la partecipazione diretta ai tavoli tecnici decisionali dell'UNI e ai gruppi di lavoro ANIT.

Per organizzare e promuovere la propria filiera di qualità Alphacan si preoccupa di diffondere e creare una propria cultura della qualità presso i suoi partner, presso le pubbliche amministrazioni, gli ordini professionali, gli studi di progettazione, etc., non limitandosi a questo progetto ma offrendo consulenza e supporto pratico ai clienti nelle varie fasi dell'iter procedurale per l'ottenimento della Certificazione di Prodotto IIP UNI, della "Qualificazione del Personale di Posa" e della Marcatura CE.

Ma questa cultura deve trovare spazio anche a livello nazionale e così, durante gli ultimi quattro anni, l'azienda si è fatta promotrice di oltre 250 tra convegni, corsi di specializzazione ed incontri tecnico-formativi, raggiungendo

oltre 2500 professionisti.

In campo formativo l'azienda ha partecipato con proprio personale docente a numerosi incontri tecnico-formativi di specializzazione nel settore dei componenti finestrati, organizzati presso ITC-CNR e FAST. Ha inoltre offerto la propria consulenza ad ENEA, grazie ai supporti informatici realizzati dal proprio ufficio tecnico.

L'ultima importante azione di promozione in ordine cronologico, diretta alla diffusione della *cultura Alphacan* a livello nazionale, ha visto l'azienda presente come partner privilegiato per il settore serramenti nel **Progetto CasaKyoto**, che le ha dato ampia visibilità a livello nazionale.

LA RESPONSABILITÀ AMMINISTRATIVA DELLE PERSONE GIURIDICHE

di Clara Bortolameotti e Antonio Bozza

L'applicazione
in azienda
del Decreto
Legislativo
8 giugno 2001,
n. 231

Il Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231, che disciplina la responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, ha introdotto per la prima volta nel nostro ordinamento la responsabilità in sede penale degli enti, che si aggiunge a quella della persona fisica che ha realizzato materialmente il fatto illecito. Fino all'anno 2007, la tipologia di reati considerati da tale decreto erano:

- indebita percezione di erogazioni, truffa in danno dello Stato o di un ente pubblico o per il conseguimento di erogazioni pubbliche e frode informatica in danno dello Stato o di un ente pubblico;
- concussione e corruzione;
- falsità in monete, in carte di pubblico credito e in valori di bollo;
- reati societari;
- delitti con finalità di terrorismo o di eversione dell'ordine democratico;
- pratiche di mutilazione degli organi genitali femminili;
- delitti contro la personalità individuale;
- abusi di mercato.

La Legge n. 123/2007 ha esteso l'applicazione del D.Lgs. n. 231/2001 anche alla **sicurezza** attraverso uno specifico articolo che recita "Omicidio colposo e lesioni colpose gravi o gravissime, commessi con violazione delle norme antinfortunistiche e sulla tutela dell'igiene e della salute sul lavoro".

Prossima integrazione, già preannunciata, sarà l'estensione alla gestione ambientale.

L'art. 6 del D.Lgs. n. 231/2001 "Soggetti in posizione apicale e modelli di organizzazione dell'ente" introduce il concetto che l'organo dirigente non risponde del reato se ha adottato ed efficacemente attuato modelli di organizzazione e di gestione idonei a prevenire i reati.

Questo concetto è stato ripreso integralmente dall'art. 30 del D.Lgs. n. 81/2008 "Testo unico della sicurezza":

"Art. 30, Modelli di organizzazione e di gestione idonei ad avere efficacia esimente della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche e delle società di cui al decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231, deve essere

adottato ed efficacemente attuato, assicurando un sistema aziendale per l'adempimento di tutti gli obblighi giuridici relativi."

Detto articolo indica inoltre che i modelli di organizzazione aziendale definiti conformemente alle linee guida UNI-INAIL per un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro (SGSL) del 28 settembre 2001 o al British Standard OHSAS 18001:2007 si presumono conformi ed efficaci per l'implementazione del modello di organizzazione previsto dal D.Lgs. n. 231/2001.

Scopo del Decreto

L'intento della legge è quello di prevenire i reati e di istituire un controllo sistematico di vigilanza supportato da un sistema sanzionatorio.

Fatte queste premesse, ora vediamo come affrontare la tematica all'interno dell'azienda e quali sono le fasi da attivare per ottemperare a tali disposizioni. Per maggiore chiarezza saranno suddivise secondo i seguenti punti:

1. modello organizzativo,
2. organismo di controllo/vigilanza,
3. sistema disciplinare/sanzionatorio.

1. Modello organizzativo

Per rispondere adeguatamente al primo scopo del decreto, cioè istituzione di una struttura organizzativa – prevenzionale, analizziamo le tematiche suddividendole:

Istituzione di struttura organizzativa: le società sono tenute a darsi una chiara organizzazione operando una precisa distribuzione di responsabilità e di poteri all'interno dell'azienda. Condizione fondamentale per avere un'organizzazione "chiara": occorre definire chi fa che cosa e quali sono i compiti e i poteri assegnati ai singoli. Risulta dunque necessario definire dettagliatamente l'effettiva **distribuzione dei ruoli e mansioni**.

Inoltre, per poter capire se un determinato membro dell'organizzazione stia effettivamente operando come l'organizzazione gli ha chiesto, è opportuno **documentare** le fasi salienti delle singole attività definendone un **iter operativo** e gestionale validato ed attuato

dall'intera organizzazione (procedure, linee guida, istruzioni, regolamenti, disposizioni, ecc.).

Istituzione di una struttura prevenzionale: le società devono definire un **metodo di analisi dei rischi** (risk management) dove venga definito il "rischio accettabile", cioè definire una soglia effettiva che consenta di porre un limite alla quantità/qualità delle misure di prevenzione da introdurre per evitare l'attuazione dei reati considerati. L'analisi propedeutica dei possibili rischi nell'ambito aziendale considerando i vari processi, attività e funzioni permette di ottenere una mappa delle aree aziendali a rischio, quale elemento di partenza per progettare idonee misure preventive di ripristino del rischio accettabile.

2. Organismo di controllo/vigilanza

Il D.Lgs. n. 231/2001 richiede di definire prima di tutto un organismo di controllo/vigilanza indipendente, autonomo e dotato di adeguati poteri, in grado di verificare che tutti i dipendenti dell'organizzazione operino secondo quanto previsto. Infatti l'organismo di controllo vigila su regole stabilite dall'azienda oppure su disposizioni di legge che devono essere applicate. Quindi, opera in relazione a un insieme di regole di provenienza interna all'azienda (struttura organizzativa) ed esterna (legislazioni, ecc.), con lo scopo di verificare che le disposizioni stabilite dall'azienda e cogenti siano effettivamente idonee ed efficaci in termini preventivi. Si tratta dunque di esercitare un doppio controllo sia sulla effettiva

efficacia e validità delle regole, sia sulla corretta applicazione delle stesse.

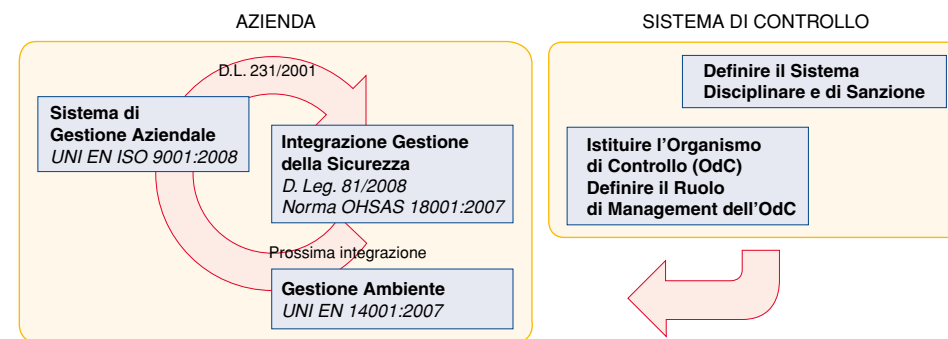
3. Sistema disciplinare/sanzionatorio

Qualora durante le attività di controllo emergessero delle violazioni, un organismo, che ha piena autonomia di potere, non potrebbe ricorrere alla direzione stessa per definire una sanzione nei confronti di soggetti che hanno contravvenuto alle regole aziendali. Di conseguenza risulta necessario definire un adeguato sistema sanzionatorio che l'organismo possa applicare autonomamente.

Conclusioni

L'adeguamento e l'istituzione di un modello organizzativo, la nomina di un organismo di controllo e del relativo apparato sanzionatorio come descritto dal decreto in questione, di fatto dovranno avere come esito significativo il rafforzamento della messa a punto della vigilanza da parte di preposti, datori di lavoro e dirigenti, considerando che coloro che si esimono dal vigilare situazioni di omissione o rischio diventano essi stessi complici del possibile reato.

Per progettare un modello organizzativo efficace allo scopo, basato su concetti di prevenzione e non di repressione, orientato anche a produrre vantaggi competitivi per l'azienda, si tratta di introdurre un processo di valutazione dei rischi (Enterprise Risk Management), esteso a tutti i processi aziendali, da quelli strategici a quelli operativi, al fine di prevenire danni ed individuare le opportunità.



Bibliografia

Decreto Legislativo n. 231/2001
Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'articolo 11 della Legge 29 settembre 2000, n. 300.

Decreto Legislativo n. 81/2008
Attuazione dell'articolo 1 della Legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.

Confindustria
Linee guida per la costituzione dei modelli di organizzazione, gestione e controllo. (31.03.2008)