

Le mansioni ordinarie si fondono con la ricerca delle relazioni migliori con gli interlocutori esterni e con i dipendenti

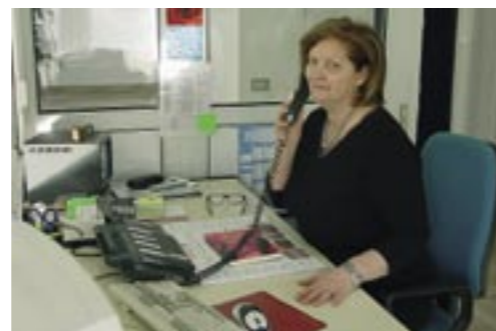
Immacolata Manobianco

Lavora in Alphacan da 14 anni ed è addetta al centralino. La sua postazione è dislocata presso la sede di Pergine, da cui smista telefonate e fax ormai ad occhi chiusi. Consapevole dell'importanza del servizio che svolge, ama misurarsi con l'esterno ed offrire all'interlocutore un primo ascolto, che successivamente, attraverso l'intervento degli altri dipartimenti aziendali, si tramuta in azioni concrete. La sua esperienza nel campo della reception le permette di gestire con abilità gli imprevisti che a volte intervengono nel suo lavoro. Considera le lamentele un'opportunità di riscatto e non uno scoglio insormontabile o semplicemente fastidioso.

Nel tempo libero si dedica all'ozio creativo, dando spazio agli impulsi del momento, senza programmare troppo. Nelle stagioni più calde ama esplorare i dintorni di Pergine in bicicletta con qualche amica. Ama molto leggere, passione che le è nata nel precedente lavoro presso una libreria. Il suo desiderio è, una volta raggiunta la pensione, di girare il mondo per vedere finalmente di persona quei luoghi che in certo modo già conosce dalle sue letture.

Patrizia Usardi

Dopo alcuni anni di lavoro in Alphacan con vari compiti, attualmente è addetta al centralino e alla segreteria dello stabilimento di Arco con diverse mansioni: gestisce e smista le telefonate, si occupa della ricezione e spedizione dei fax, archivia materiale cartaceo, invia fatture e documentazione varia, svolge le varie commissioni postali, controlla le movimentazioni di cassa dello stabilimento riguardanti le trasferite dei dipendenti compilando ed emettendo i



L'organizzazione Alphacan: Reception e Ufficio Personale L'ACCOGLIENZA ESTERNA ED I RAPPORTI DI LAVORO INTERNI

*Prosegue il viaggio "dentro" l'organizzazione di Alphacan: oggi descriviamo due servizi forse meno "visibili" dall'esterno rispetto ad altri presentati in precedenza, ma non per questo meno importanti: la **reception**, cioè la prima immagine che i visitatori colgono di Alphacan, e l'Ufficio Personale che cura la **gestione delle risorse umane** e che, perciò, lavora internamente all'azienda senza contatti diretti con l'esterno.*

La reception

Si tratta di un servizio fondamentale per ogni azienda: la persona che si trova alla reception, che accoglie i visitatori e risponde al telefono, è infatti la prima immagine che l'azienda offre di sé all'esterno. L'incarico deve quindi essere ricoperto con professionalità e allo stesso tempo deve essere sfruttato dall'azienda perché può tramutarsi in un ottimo metodo di valutazione della soddisfazione del visitatore.

Alphacan dispone di due postazioni riservate alla reception: una presso la sede di Pergine Val-sugana, l'altra presso lo stabilimento di Arco. Entrambe le persone incaricate di ricoprire il ruolo di "centralinista" - Immacolata Manobianco e Patrizia Usardi - lavorano secondo un preciso mansionario, che regola il buon funzionamento del servizio. Tra i compiti affidati alle centraliniste, il più evidente è certamente lo smistamento delle telefonate e dei fax, che giungono numerosi durante tutto l'arco dell'orario di lavoro, ai vari interessati all'interno dell'azienda. A questo si aggiungono, però, anche la preparazione della posta in uscita ed in entrata, la gestione e l'archiviazione di fatture e documenti di trasporto, la verifica dei movimenti di cassa riguardanti i dipendenti, il controllo delle macchine aziendali. Le centraliniste collaborano poi con tutti i dipartimenti dell'azienda e contribuiscono a promuovere un servizio al visitatore efficace ed efficiente.

relativi documenti, gestisce la verifica della manutenzione delle autovetture aziendali. Nel tempo libero studia musica e tedesco, ama andare a nuotare e spesso si svaga con bei giri in bicicletta nella zona.

L'Ufficio Personale

In entrambi gli stabilimenti Alphacan, in ognuno dei quali lavorano circa novanta dipendenti, è operante un Ufficio Personale che gestisce le risorse umane interne all'azienda. Gli operatori dell'Ufficio Personale - Lucia Fedele e Francesco Garzoni - non entrano in contatto direttamente con l'interlocutore esterno, cliente o fornitore che sia, ma condividono rapporti con tutti i dipartimenti dell'azienda, dalla direzione all'amministrazione, dalla produzione agli uffici commerciali. Anche questo servizio può rappresentare uno strumento di misurazione della soddisfazione delle risorse, stavolta però all'interno dell'azienda.

Nello specifico, l'Ufficio Personale si occupa di aggiornare giornalmente i cartellini e di controllare presenze, ferie, permessi e straordinari, di redigere contratti di assunzione e tutta la documentazione relativa al rapporto di lavoro, di mantenere contatti con le società di lavoro interinale per l'eventuale utilizzo di lavoratori temporanei, di seguire le pratiche degli infortuni, di programmare le visite mediche in collaborazione con il medico del lavoro.



È entrata a far parte della squadra Alphacan nel maggio 1991 grazie ad uno stage di quattro mesi. Successivamente, nel febbraio del 1992 è stata assunta in forma definitiva all'interno del dipartimento amministrativo. In particolare si occupava della contabilità fornitori. A partire dal 1999 si è trasferita all'Ufficio Personale della sede di Pergine, che continua a gestire tutt'oggi. Tra i suoi compiti rientrano tutte le mansioni specifiche del ruolo: controllo delle presenze dei dipendenti, gestione di ferie e

permessi, redazione dei contratti di lavoro, ecc.

È mamma di Nicola, di sei anni, per accudire il quale lavora part-time. Nel tempo libero ama leggere (è una lettrice accanita), cucinare dolci, organizzare viaggi in Italia ed all'estero e praticare escursioni in montagna, il tutto naturalmente insieme alla famiglia.



Nel 1980 ha iniziato a lavorare ad Arco presso la società allora denominata I.PLA.VE., in seguito divenuta Profilia ed infine Alphacan. All'inizio collaborava con l'ufficio acquisti. Dal 1984 si è occupato del posto operativo, della cassa e dei pagamenti dei fornitori. Finalmente, nel 1988 ha iniziato a lavorare nell'Ufficio Personale. I principali compiti andavano dalla gestione delle presenze ed assenze alle paghe, passando dai cartellini orologio ai badges magnetici, ai rapporti con i vari enti, alla salute

dei dipendenti collaborando con i medici competenti. Attualmente, oltre che dell'amministrazione del personale, si occupa della produzione e dello smaltimento dei rifiuti dello stabilimento. È sposato con Elena dal 1982. Nel tempo libero segue un'associazione di pallacanestro femminile nei vari parquettes del Triveneto. È inoltre un appassionato delle due ruote, sia a motore che senza, e degli sport in generale.

Lucia Fedele

Francesco Garzoni

professionalità

Alcune volte è sbagliato giudicare un'attività semplicemente dal tempo che occorre per realizzarla.

Un buon esempio è il caso del sistemista chiamato per aggiustare un computer molto grande ed estremamente complesso, un computer del valore di 12 milioni di Euro.

Seduto di fronte allo schermo, preme un paio di tasti, asserisce con la testa, mormora qualcosa a se stesso e spegne il computer. Estrae un piccolo cacciavite dalla tasca e dà un giro e mezzo ad una minuscola vite. A questo punto, accende il computer e verifica che funziona perfettamente. Il presidente dell'azienda è felicissimo e si offre di pagare il conto immediatamente: "Quanto Le devo?" - chiede.

"Sono mille Euro, per cortesia" risponde il sistemista. "Mille Euro? Mille Euro per pochi minuti di lavoro? Mille Euro per stringere una semplicissima vitina? Mi rendo conto che il computer vale 12 milioni di Euro, ma mille Euro mi sembra una cifra veramente esagerata. Pagherò solamente se mi manderà una fattura dettagliata che giustifichi una cifra del genere."

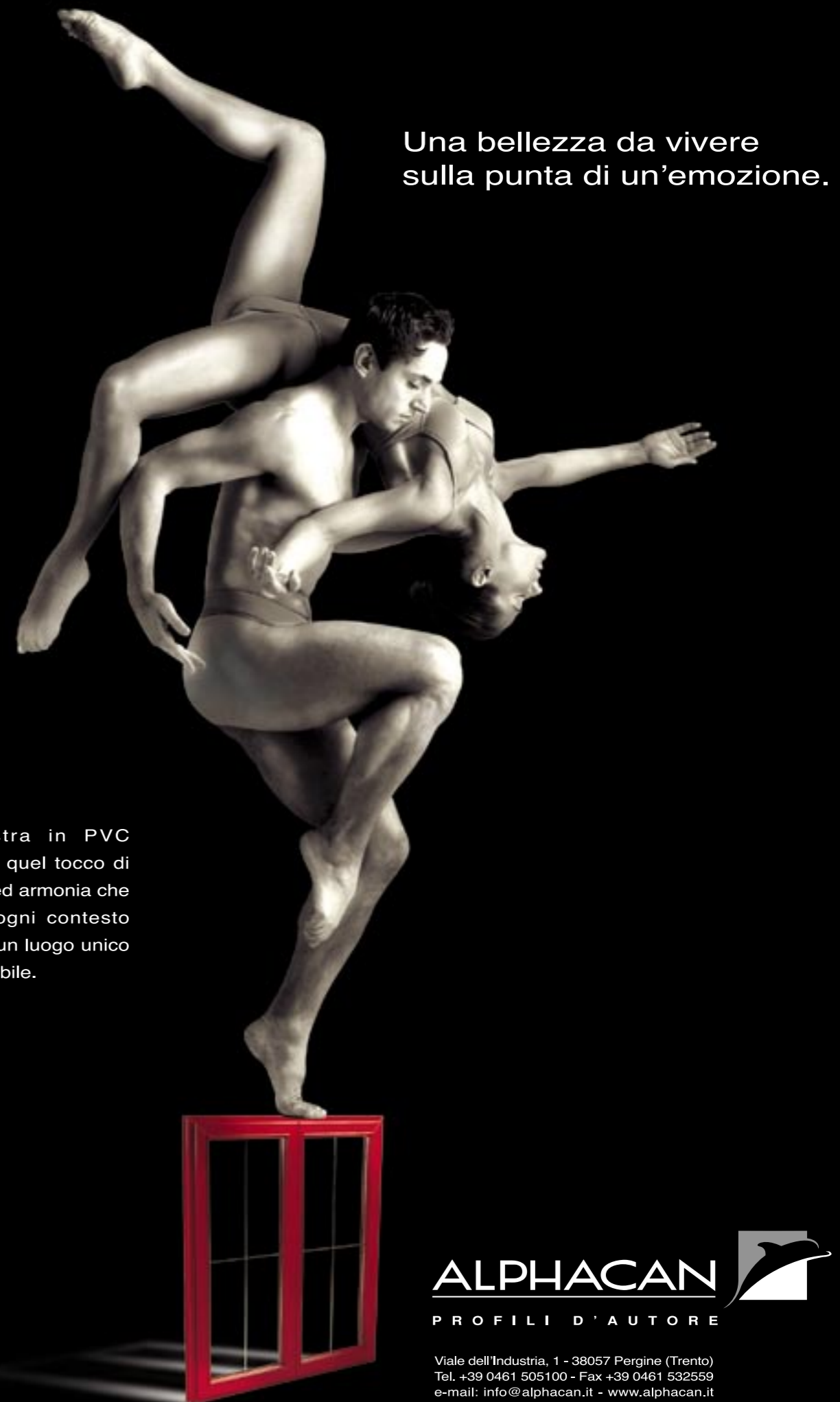
Il Sistemista acconsente con un cenno e se ne va. Il mattino dopo il presidente riceve la fattura, la legge attentamente, asserisce con la testa e la paga immediatamente, senza una lamentela.

La fattura diceva:

Servizi effettuati:

- Avvitamento di una vitina: **Euro 1**
- Sapere quale vitina avvitare: **Euro 999**

Euro 1.000



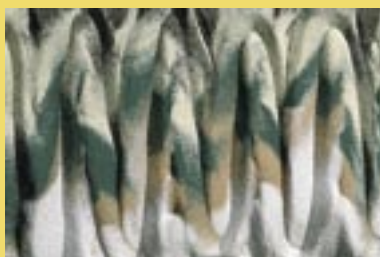
Una bellezza da vivere
sulla punta di un'emozione.

Una finestra in PVC
Alphacan è quel tocco di
perfezione ed armonia che
trasforma ogni contesto
abitativo in un luogo unico
e inconfondibile.

ALPHACAN

PROFILI D'AUTORE

Viale dell'Industria, 1 - 38057 Pergine (Trento)
Tel. +39 0461 505100 - Fax +39 0461 532559
e-mail: info@alphacan.it - www.alphacan.it



ALPHACAN 

Viale dell'Industria, 1 - 38057 Pergine (Trento)
Tel. +39 0461 505100 - Fax +39 0461 532559
e-mail: info@alphacan.it - www.alphacan.it