

L'APPROCCIO OLISTICO AL CLIENTE

“ Corte Benedettina”

Legnaro, Padova, 27 settembre 2004

OGGI CAMBIAMENTI.....

- **GIURIDICI**
- **NEI SERVIZI**
- **NELLE RELAZIONI**

Oggi l'azienda per conservare la competitività offre e ricerca *qualità* ad un consumatore sempre più in grado di selezionare; pertanto è necessaria una qualità di lavoro in ascolto dell'ambiente esterno, in un sistema che operi in maniera intelligente ed autoregolativa, che si basi su collegamenti di tipo orizzontale al suo interno, con l'obiettivo di miglioramento delle performance produttive e di consolidamento del senso di appartenenza all'azienda e della motivazione dei dipendenti.

...*Che tipo di servizio ti offro?...*E' un problema di **qualità**.

Farsi riconoscere la QUALITA'. Il cliente si sente sempre più tutelato da questo tipo di servizio



Attenzione a **QUALITA'** e **SICUREZZA**

Tutela del cliente investimenti adeguati e seriamente portati avanti per avere la presenza di un “buon” interlocutore.....

Libertà di accesso a prezzi e prodotti
Maggior libertà e autonomia
Nuove forme di competizioni

Sistema di relazioni totalmente da ricostruire in quanto basato su rapporti **puramente commerciali**, è un sistema di **relazioni di convenienza**. Occorre **maggior comunicazione**.

Creare ALLEANZE —————> **Diverso da fusioni**
Fare insieme
Condividere percorsi
Consente l'Incontro

Lavorare sul SISTEMA non sulle PERSONE

Bisogna eliminare i COSTI

LOGISTICA — è un costo puro
ma
indispensabile per poter lavorare

Consulenza/ Formazione /Assistenza

Il VALORE di un business

Non è più legato al valore di un prodotto

È legato ad una serie di **valori immateriali** che portano più denaro del prodotto stesso

Sistema di RETI e RELAZIONI che porta vantaggi da altri canali che non sono quelli del prodotto

E NEL MONDO DEL PULITO? QUANTO VALE OGGI IL MERCATO DEL PULITO?

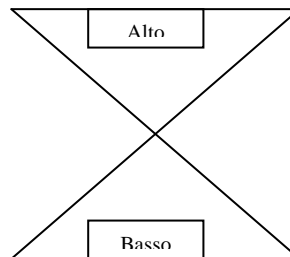
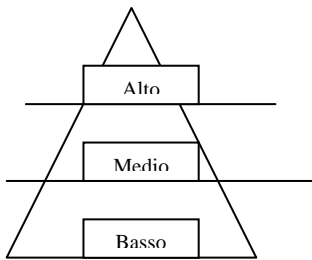
Nuovi SPAZI e nuovi TEMPI

Cina è un pericolo.....Abbiamo un problema di costi...

Modo di lavorare delle donne è lo stesso da dieci anni ma la struttura economico-sociale non è più quella

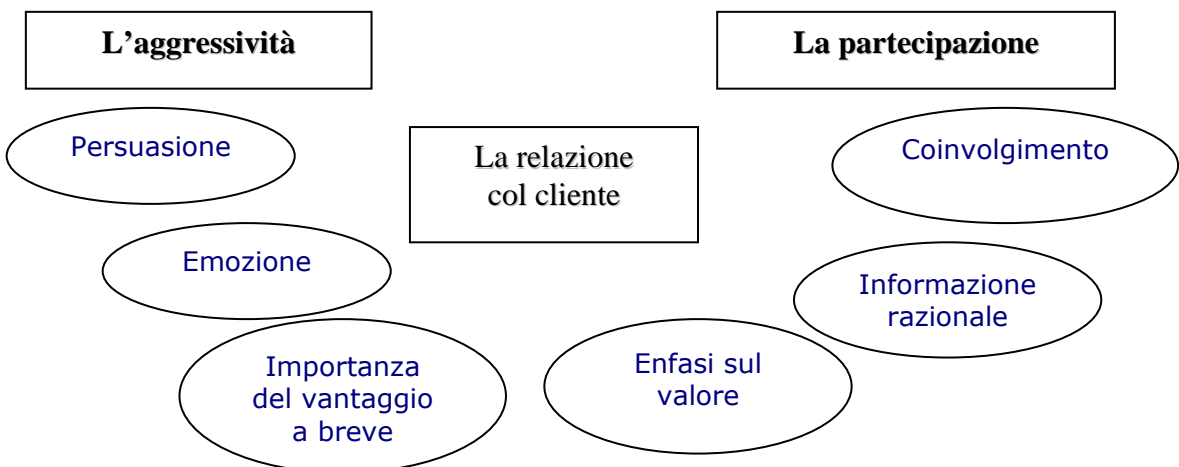
(Aeronautica civile non cambio tecnologia ma della tecnica di volo)

Cambia il MODO DI ORGANIZZARE IL LAVORO



Vera TECNOLOGIA è la PERSONA

Diverse scuole di pensiero.....



DAL TUTTO ALLE PARTI.....

BIOLOGIA

APPROCCIO OLISTICO

Cosa sta a significare il termine “**OLISTICO**”?

Il termine deriva dalla parola greca antica “*Holos*” che significa: tutto, intero, totale. La teoria biologica olistica, sostiene che la totalità dell’organismo deve essere tenuta in conto in modo essenziale, intendendo che **l’organismo ha qualcosa di più della somma delle sue parti**.

La **Medicina Olistica** considera l’UOMO nella sua globalità in quanto essere costituito da mente e corpo. La conoscenza della stretta relazione esistente tra questi due diversi aspetti della realtà umana comporta, per il medico olistico, un **diverso approccio clinico** al paziente. Non può esistere una sofferenza del corpo senza coinvolgimento della psiche e viceversa.

Sulla base di tale concetto, l’organismo deve essere considerato nella sua totalità in relazione alla convinzione che anche **tutti gli organi che lo costituiscono sono strettamente legati tra loro** e, pertanto, la **malattia** rappresenta **un’alterazione dell’equilibrio energetico esistente tra i diversi organi**.

Ogni FORMA PATOLOGICA è dovuta ad un **PROBLEMA DI COMUNICAZIONE**

In ogni parte del corpo c’è una certa misura di pensiero cosciente.

Ippocrate

Non è più possibile fare una rigorosa distinzione tra cervello e corpo... i dati delle ricerche indicano che è necessario intraprendere uno studio dei modi in cui la conoscenza può essere proiettata nelle differenti parti del corpo. Candace Pert - Neurofisiologa, scopritrice delle endorfine

La medicina olistica è sempre esistita. L’essere umano si ammala e può essere curato nel CUORE, nel corpo, nella mente e nell’anima. Ogni tradizione antica aveva la sua medicina olistica: gli Huna delle Hawaii, gli sciamani siberiani, gli Inca delle Ande, gli aborigeni australiani, le culture indiane, tibetane e cinesi, le antiche culture greca, romana e celtica. Tutte hanno sviluppato sistemi di cura che, pur con grandi differenze, linguistiche e concettuali, trovano un punto comune nel modello olistico di essere umano. Le antiche medicine di ogni tradizione, pur con significative diversità sia concettuali che di pratiche terapeutiche, rispettavano l’anima come centro della complessa unità psicofisica umana e come perno essenziale dell’intero sistema di guarigione. Il modello psicosomatico olistico, che deriva dall’antico modello tantrico dell’essere umano - quasi certamente il più complesso e articolato della storia umana - considera sette livelli di realtà, da quella più fisica a quella più spirituale, per ognuno dei quali è stata sviluppata una sua specifica forma di cura e guarigione.

Visione Olistica è COMPLESSAma.....operativamente _____ semplice
Immediata



Usa modelli ANALOGICI
che sono INTUITIVI e SINTETICI

*Un **CORPO funziona** se tutte le sue parti funzionano nel loro insieme.....*

CERVELLO in Organizzazione è REGISTA-

Punto da cui partono informazioni e dove arrivano informazioni

CUORE è motore pulsante

FEGATO/ RENI.....filtro GUSTO...uno stile....TATTO....giusta delicatezza nel rapporto

SNC sistema di comunicazione/ buon ascolto/ osservazione

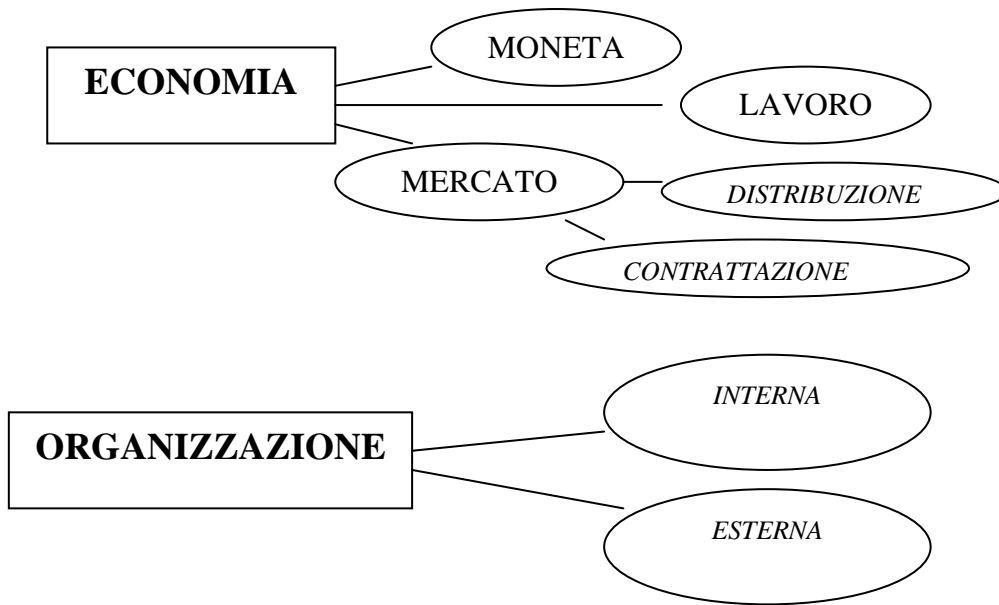
PSICOLOGIA

GESTALT: TEORIA DELLA FORMA

scuola e teoria psicologica nata in Germania all'inizio del secolo per opera di M. Wertheimer, K. Koffka, W. Koehler e K. Lewin. È detta anche teoria o psicologia della forma o semplicemente Gestalt.

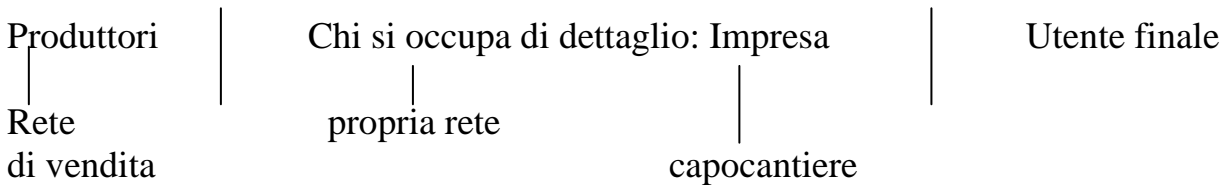
Percezione costituita da processi dinamici di riconoscimento delle strutture generali in cui sono organizzati i singoli dati sensoriali.

I riflessi sull'economia e sulla scienza dell'organizzazione



ORGANIZZAZIONE ESTERNA

La filiera della DISTRIBUZIONE



Si trasmettono alleanza non formale

Far proprio un sistema che fa parte di un altro

Il mercato si sta ibridando- quando avvengono queste unioni tutta la contrattazione scompare- quando non ci saranno più rendimenti alti chi si occupa di finanza ne esce

Differenza tra mercato Europa ed Italia: spesso presupposti di partenza all'estero molto diversi

In Italia c'è FRAMMENTAZIONE: probabile il formarsi di SISTEMI DI RETE.

METTERE IN RETE non è duplicare cose che già esistono.

Occorre **VISONE APERTA** → Miglior organizzazione è nella continua RI-ORGANIZZAZIONE

Nostre aziende spesso hanno due tipi di problemi:

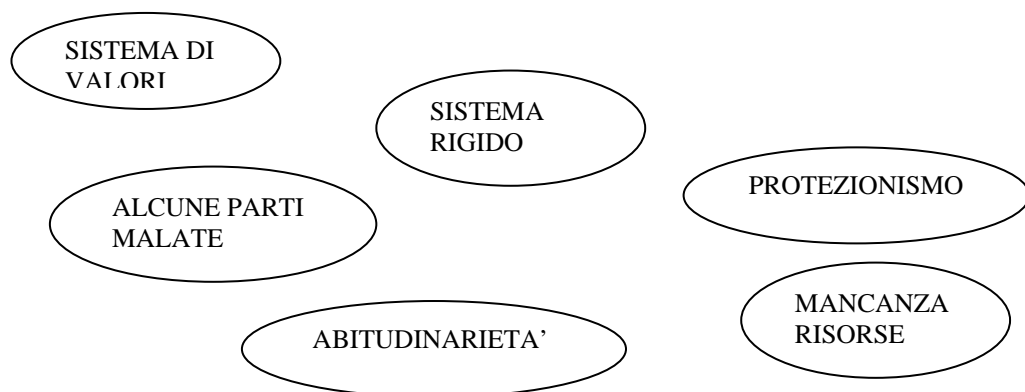
1. Patrimonializzazione bassa/ azienda povera; titolari ricchi
2. Sistema di blindatura delle società (occorre apertura asse sociale)

NO Global service ma **VISIONE GLOBALE** del mercato

Educare la filiera
della distribuzione
ad una visione più
aperta.....

Convivere con
il continuo rinnovamento
....la migliore
organizzazione sta nella
riorganizzazione

RESISTENZE AL CAMBIAMENTO:



L'INTERO PRESENTE NELLE SINGOLE PARTI

- Attraverso LA CULTURA AZIENDALE
- Attraverso I SISTEMI INFORMATIVI
- Attraverso LA STRUTTURA
- Attraverso I SINGOLI RUOLI