Qualità al centro

di Mariacristina Galgano, amministratore delegato Galgano & Associati consulting e direttore Scuola Galgano Formazione

Nel campo della formazione manageriale, la Qualità torna a essere la parola chiave per numerose aziende industriali e di servizi. Sono numerose le realtà aziendali che hanno avviato intense campagne di sensibilizzazione e di attenzione al tema della Qualità, intesa come piena soddisfazione del cliente. Questo valore importante diventa il leitmotiv di numerose iniziative di formazione e di sviluppo. Ma come preparare l'intera struttura aziendale? Le principali esigenze formative delle aziende ruotano tutte intorno alla grande questione "Qualità", che è prima di tutto a dabilità, "robustezza", qualità del prodotto e del servizio, capacità di mantenere le proprie prestazioni d'uso nel tempo…e non solo!

Nel settore industriale, in particolare, noi riscontriamo che servono percorsi formativi focalizzati sulla Progettazione e l'Industrializzazione, che trattano temi fondamentali per migliorare l'a dabilità del prodotto. Questi temi, quali il Robust Design e la Fmea, sono oggi ritenuti centrali per queste aree in quanto vanno a colmare un gap di competenze fondamentali per aziende che puntano sull'Innovazione. Qualità è anche, ovviamente, la capacità di produrre con una difettosità bassissima, misurabile in parti per milioni.

Raggiungere questi livelli di eccellenza richiede naturalmente forti competenze in termini di controllo di processo, fin dalle fasi di acquisizione del prodotto dai fornitori e d'ingresso in accettazione. È questo il motivo per cui consideriamo di grande attualità o rire i nostri percorsi formativi di specializzazione su tali tematiche rivisitate in ottica organizzativa e manageriale, al fine di accrescere fortemente le competenze di tutta l'area Qualità. Naturalmente – alla luce di tutto questo – sono richiestissimi anche percorsi di acquisizione e certificazione Six Sigma che da tempo la Galgano ha sviluppato avendo a oggi certificato oltre 850 Green e Black Belt®.

Tutto questo, però, non è ancora su ciente. Puntare sulla Qualità significa prima di tutto ingaggiare tutte le persone dell'azienda nella ricerca del miglioramento continuo per la piena soddisfazione del cliente. Questo pone una grande sfida manageriale a tutti i livelli dell'azienda. Ed è per tale ragione che oggi la formazione, nelle diverse declinazioni che vediamo sempre più alternarsi fra coaching individuali, workshop e percorsi di specializzazione interaziendali e "su misura" in azienda, deve essere di taglio manageriale, puntando alla motivazione e al coinvolgimento delle persone e adottando forme didattiche innovative per coinvolgere e valorizzare la voce del personale nella ricerca di livelli di eccellenza sempre più elevati.

Una delle modalità innovative che abbiamo introdotto è lo "Scherma Training", che consente in modo molto incisivo di allenare abilità legate alla capacità di essere proattivi, rapidi ed e caci nel raggiungere i risultati. Per vincere nella scherma, infatti come nel mondo aziendale, bisogna saper giocare di "fioretto" premiando l'iniziativa, anticipando le mosse dell'avversario alla velocità della luce, collaborando con la propria squadra assegnandosi in modo e cace ruoli e responsabilità e mantenendo consapevolezza degli ambiti di debolezza e dei punti di forza di ciascun giocatore.

Creare una leadership di usa, capace di mobilitare il cuore e la mente delle persone al servizio del cliente resta oggi la priorità assoluta.

Rapporto Speciale 2015

a cura di Rosamaria Sarno

FORMAZIONE MANAGERIALE