LINK FUTURO: I CONSIGLI DEGLI ESPERTI

Un format di Trentino Sviluppo

#4 EMPATIA E CRITICAL THINKING

I tre consigli di Alessandro Garofalo*

Primo consiglio: mappa dei rischi

Il primo suggerimento che consiglierei è quello di fare una mappa dei rischi.

Cosa vuol dire fare una mappa dei rischi? Vuol dire limitare fisicamente con scotch, cartelloni, cose visibili, post-it, tutte le aree a rischio dove possiamo avere contatti di front-office o di front-line o con i clienti esterni o con i clienti interni e ragionare per come riprogettarlo.

Secondo consiglio: creatività dal basso

Il secondo punto che consiglierei è proprio quello che si chiama in gergo “creatività dal basso”.

Ogni azienda piccola o grande che sia ha un certo un numero di dipendenti. Questi dipendenti hanno delle idee. Il 5% di queste idee di solito è fruttifero, è profittevole. È il momento di aumentare la campagna d’ascolto.

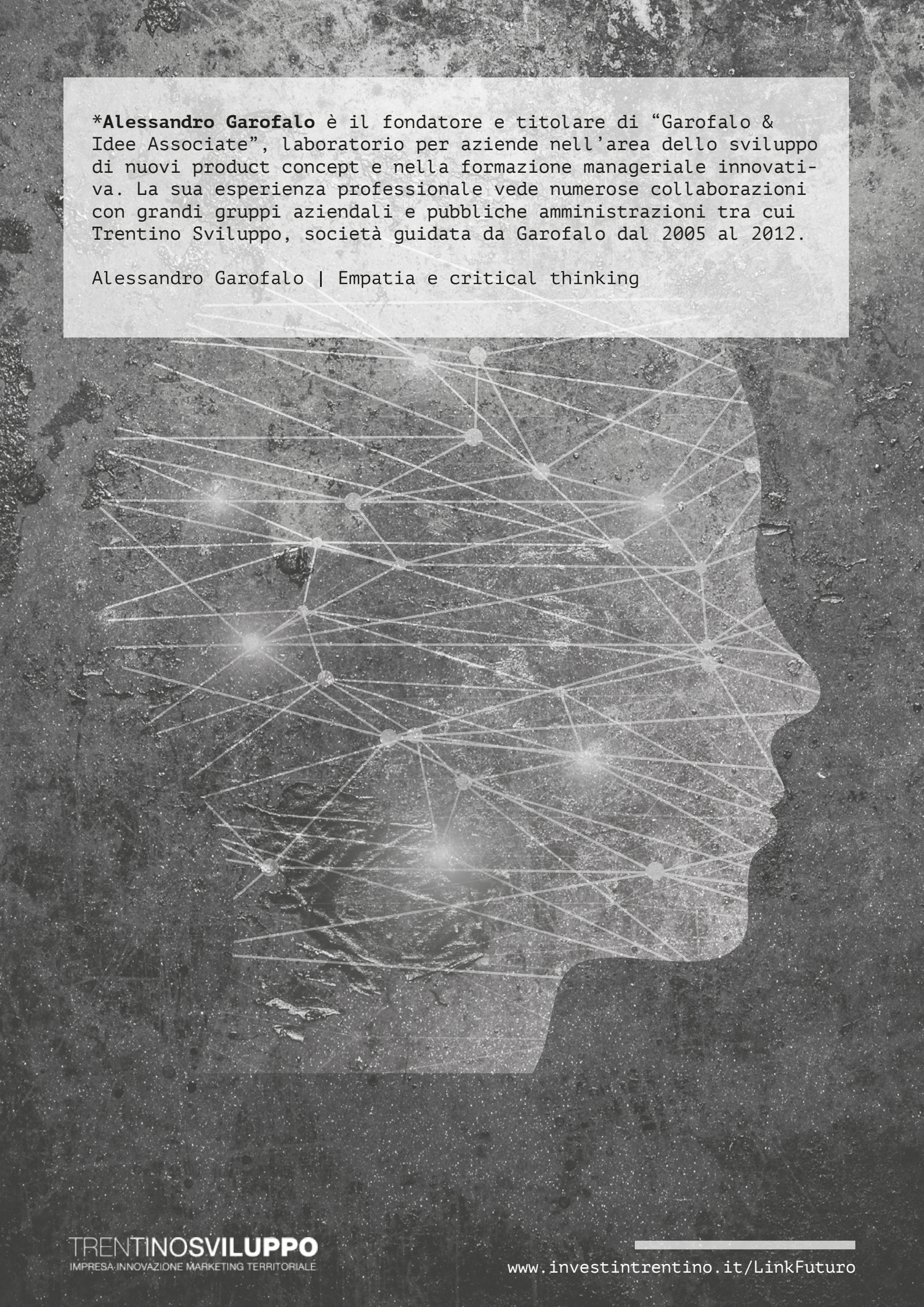
Quale è il motivo? Aumentare il senso di appartenenza e avere idee nuove.

Terzo consiglio: un oceano blu

La terza situazione che consiglierei è proprio quella che si chiama in gergo “un oceano blu”. Significa creare non tanto delle diversificazioni ma andare incontro ai bisogni inespressi dei clienti, ascoltando con attenzione per scovare delle aree in cui nessuno aveva mai pensato di offire un certo tipo di servizio.

È il concetto del “Cirque du Soleil”: siamo passati da un circo con gli animali ad un circo dove il personaggio protagonista è proprio l’uomo.

Dobbiamo fare “oceani blu” di questo tipo.

*__Alessandro Garofalo__ è il fondatore e titolare di “Garofalo & Idee Associate”, laboratorio per aziende nell’area dello sviluppo di nuovi product concept e nella formazione manageriale innovativa. La sua esperienza professionale vede numerose collaborazioni con grandi gruppi aziendali e pubbliche amministrazioni tra cui Trentino Sviluppo, società guidata da Garofalo dal 2005 al 2012.

Alessandro Garofalo | Empatia e critical thinking