

DM-Consigli

Come creare un buon clima di cooperazione



Quello che vale per la propria azienda vale anche per le cooperazioni: la fiducia è la base per una collaborazione duratura, efficace e di successo. Prestate dunque particolare attenzione alla comunicazione e al comportamento delle persone interessate: solo in un clima sereno e disteso i collaboratori saranno motivati e si impegneranno al massimo per una causa comune, il che influenzerà in maniera positiva la percezione della cooperazione da parte dei consumatori. Non da ultimo occorre poi affrontare apertamente i conflitti e individuare per tempo le avvisaglie di una possibile rottura.

1. Rispettare le regole del gioco

Ciascuno dei partner che sigla una cooperazione si aspetta un'interazione proficua, il più possibile priva di delusioni e disappunti. Per farlo è necessario che entrambe le parti rispettino le regole del gioco, ovvero:

- mantengano i patti (anche se non sono stati messi per iscritto)
- siano corrette
- siano leali
- mantengano le promesse
- siano affidabili
- siano puntuali
- garantiscano la qualità richiesta e concordata
- seguano il ragionamento del partner e correggano gli errori prima che il cliente se ne accorga.

2. Creare fiducia

Un buon clima aziendale o, in questo caso, un buon «clima di cooperazione» è il punto di partenza per sviluppare una collaborazione efficace. Nelle partnership, individui che appartengono a squadre diverse sono chiamati a «remare dalla stessa parte». Per questo la fiducia reciproca è molto importante. Per svilupparla è necessario rispettare le seguenti regole di base:

- essere disponibili
- essere discreti
- essere sinceri
- essere pronti ad ascoltare
- saper ascoltare
- ammettere i propri errori
- scusarsi per gli errori commessi
- dire apertamente quello che si pensa
- comportarsi in modo logico e prevedibile
- evitare atteggiamenti offensivi.

3. Assicurare una comunicazione e un'informazione efficace

Il successo di una cooperazione dipende dalla capacità delle squadre coinvolte di collaborare e di creare un'intesa tra loro. Uno scambio efficace delle informazioni e una comunicazione mirata sono quindi dei fattori di successo fondamentali. È compito del manager delle collaborazioni creare le premesse per una comprensione ottimale tra i partner che presuppone:

- la stesura di elenchi vincolanti degli interlocutori a cui rivolgersi per determinate questioni
- lo scambio periodico e reciproco di informazioni
- incontri regolari
- una documentazione di progetto in cui venga definito l'intero programma della cooperazione
- una gestione orientata ai risultati dei colloqui del manager delle collaborazioni
- un approccio costruttivo ai problemi di comunicazione e ai conflitti.

4. Prendere le decisioni importanti insieme

Durante la fase dell'attuazione bisogna prendere delle decisioni importanti: definire il design dell'imballaggio del pacchetto di prodotti, scegliere il media mix per l'intera comunicazione o selezionare il motivo da utilizzare nell'inserzione tra quelli proposti dall'agenzia. Stabilite già durante la stesura della strategia le decisioni che dovranno essere prese insieme. Se un partner prende delle decisioni importanti da solo, i conflitti saranno inevitabili.

5. Fare attenzione alle avvisaglie di una possibile rottura

Esattamente come nella vita reale, anche nelle cooperazioni commerciali l'insoddisfazione e la diminuzione dell'impegno possono suggerire che uno dei due partner desidera la «separazione». I segnali che lasciano presagire una possibile rottura della cooperazione possono essere reazioni all'interno della propria azienda, dell'azienda del partner o dell'ambiente circostante (crollo del mercato, diminuzione del prestigio della cooperazione). Le possibili avvisaglie all'interno della propria azienda o di quella del partner sono ad esempio la crescente focalizzazione sui propri vantaggi, le violazioni delle regole o la manifestazione esplicita di insoddisfazione. Alla comparsa di questi segnali è importante ricercare il più in fretta possibile un colloquio chiarificatore (cfr. punto 6).

6. Affrontare apertamente i conflitti latenti

Se le divergenze o le insoddisfazioni non vengono affrontate, la base di fiducia si incrina e si apre un pesante conflitto. Affrontate in maniera aperta i conflitti latenti, possibilmente in un colloquio a quattr'occhi. Calatevi nei panni del vostro interlocutore, siate obiettivi e invitate il partner ad esporvi il suo punto di vista. Se non riuscite a risolvere il conflitto potete coinvolgere un moderatore esterno che farà da mediatore. Puntualizzate al partner le sue mancanze in via ufficiale solo se il colloquio chiarificatore non è di grande aiuto. Nella peggiore delle ipotesi troncate il rapporto, ma fate attenzione: interrompere una cooperazione in pieno corso danneggia tutti i diretti interessati.

7. Valutare il successo insieme

Valutate insieme al vostro partner il successo costantemente o, in caso di collaborazioni brevi, al termine delle stesse. Accertate insieme i motivi del successo o dell'insuccesso, intervenite in maniera correttiva e traete degli insegnamenti per il futuro. Potete approfittare di quest'occasione anche per riflettere su nuovi progetti comuni.

8. Mantenersi in contatto

Per fare in modo che la cooperazione non venga meno nell'attività quotidiana e che i partner riescano a sfruttare il potenziale comune in maniera duratura, vi suggeriamo di incontrarvi periodicamente. Organizzate ad esempio un paio di workshop all'anno per discutere delle misure con cui intendete raggiungere i vostri obiettivi negli anni a venire. Questa è anche un'ottima occasione per analizzare e risolvere insieme eventuali problemi a livello della collaborazione.

Per ulteriori informazioni visitate il sito www.posta.ch/directpoint.

La Posta Svizzera
PostMail
Marketing diretto
Viktoriastrasse 21
3030 Berna

Telefono 0848 888 888
E-Mail directpoint@post.ch
Internet www.posta.ch/directpoint