

Pink Positive

(filosofie della new economy)

ATTORI:

Fiona Dovo

Stefano Barbieri

Una cattedra al centro della scena. Meglio se rialzata da una pedana. Una lavagna poco distante dalla cattedra. Una donna vestita molto bene è appoggiata alla cattedra. Un uomo poco distante è seduto su una specie di trono. Anche lui è molto elegante. Entrambi aspettano che il pubblico entri. Guardano l'orologio e si scambiano occhiate d'intesa. Appesi dei cartelli con su scritto dei motti. «E' quando smetti di pensare che non ce la farai che puoi davvero cominciare a farcela. Pensa da vincente!» In proskenio una boccia di plastica che eroga acqua.

La donna saluta il pubblico che entra. Dice "c'è un posto lì" e via dicendo. Ha un forte accento del sud.

LA DONNA

Dunque, io comincerei. L'orario d'inizio era le 17 per cui...l'azienda non ha tempo da perdere...i ritardatari evidentemente sì.

Ah, avete spento i cellulari? Chi non l'ha fatto lo spenga adesso, per cortesia. Grazie. Per prima cosa mi presento: io sono Alex Ganduzzi, ho iniziato a dare il mio contributo a questa azienda intorno al 2002, da allora vivo una grande avventura e oggi sono team manager. La mia missione qui dentro è ricordarvi i vostri obiettivi, aiutarvi ad essere persone migliori e fornire valutazioni sul vostro operato utili a correggervi. Io vivo per la qualità, mi posso permettere una casa a Cortina grazie a uno stipendio da favola, e amo il sushi. Cosa dicono di me. Di me dicono che ho uno spiccato senso dell'umorismo e che sono brava ad organizzare ottime cene aziendali. Do you wanna come with us tonight?

Ma ora veniamo alla persona che ha creato questo phone department, il suo curriculum parla chiaro: ha frequentato la business school del sole 24 ore, con borsa di studio netscalibur specializzazione key account, un Master in Internet Business Management e da allora diventa Italian Customer Service Assistant for newmedia department, Export Manager Talent, direttore generale di società specializzate dove presenta alcune innovazioni dei sistemi multimedia contact center ed infine, dal 2001 è supervisor del nostro phone department. Io ho l'onore di lavorare al suo fianco e oggi la mia conduzione sarà monitorata da lui, il Dottor Ratti.

Questa presentazione è rivolta a tutti i "nuovi arrivati" e anzi a loro il team della Walty enjurement dà il benvenuto. Benvenuti alla Walty enjurement. Per chi lavora qui da più di una settimana bentornati Vorrei dire a loro, i nuovi acquisti, due parole sul perchè si trovano qui. Dunque, il venerdì (giorno vero dello spettacolo) è giorno di meeting qui al phone department della Walty enjurement. Cosa accade durante il meeting. Durante il meeting si elaborano nuove strategie di vendita, si elencano gli obiettivi della settimana, sia quelli delle promotrici pubblicitarie sia quelli dei maschietti, i consulenti informativi, si analizzano i risultati della settimana trascorsa e si premiano i migliori collaboratori.

Oltre a questo il venerdì è un giorno di dialogo dove ognuno può esprimere quello che sente...esprimersi.

Ma oggi, oggi è un giorno speciale perchè per la prima volta uniamo il meeting motivazionale del venerdì al coaching collettivo del lunedì. Sì. Cos'è il coaching collettivo, si chiederà il nostro neo assunto che non parla inglese. Chi è che non parla inglese, qui? Alzi la mano. Who ever doesnt speak english raise your hand now, please. Do tou think yuo are going to get enywhere without knowing this language? Maibe you shoud get moving and learning it. Potrei andare avanti così, ma non lo faccio. L'inglese vi permette di comunicare con il mondo, chi non lo parla è spesso un tagliato fuori per cui vedete di "organizzarvi". Cosa stavo dicendo? Ah, il coaching, sì, il corso di formazione per i neo assunti, che ora affronteremo. Ah, ecco, normalmente veiva condotto da Giada la quale lunedì non ci potrà essere. E nemmeno martedì. E nemmeno tutta la settimana e i giorni a venire. La nostra cara Giada non ce l'ha fatta, non è più dei nostri, l'abbiamo persa durante la strada. È chiaro che qui dentro tutti corrono a una certa velocità; se Giada non riesce a stare al passo noi ne prendiamo atto. Forse voi pensate che questo sia un lavoro individuale, niente di più sbagliato Noi siamo una squadra, vogliamo correre tutti insieme per raggiungere obiettivi vincenti. Chi corre per perdere o per far perdere gli altri viene semplicemente escluso dal gioco. Ecco. Due parole per spiegare perchè oggi compattiamo la riunione motivazionale con il coaching del lunedì. E con la stessa gioia di Edith Piaf che un giorno le chiedono ri-interpretare il suo primo successo: la vie en Rose, ebbene io allo stesso modo rispolvero il mio dismesso tailleur...con una tailleur in più.. e riindosso i panni di manager della formazione, infatti fino al 2004 era un ruolo che ricoprivo io stessa. Poi...merito anche del nostro Signor Ratti (*sorrisone all'uomo che sta seduto e la guarda*) che ha visto in me un potenziale, la capacità comunicativa del maestro, se così si può dire, sono arrivata fin qui. La mia carriera è stata una vie en rose. Grazie Signor Ratti. Vi faccio notare che avete di fronte a voi l'esempio vivente di dove sarebbe potuta arrivare Giada: ha rinunciato alla carriera per tornare ad essere quella che era prima. E non aggiungo cosa.

Per tutti coloro che lavorano qui da più di una settimana questa sarà anche l'occasione di ripassare le vecchie nozioni apprese. E non è poco anzi, ringraziamo l'azienda che ci ha dato la possibilità di un ripasso gratuito.

Veniamo a voi. Qui ci sono i test psico-attitudinali che avete fatto. Qualcuno di questi sarà cestinato, i migliori verranno segnalati all'ufficio risorse umane e da domani sarete ufficialmente assunte. Sarà una splendida avventura, vedrete, lavorare qui è un'opportunità che non tutti si possono permettere. (*eh, all'occhio*) Le promotrici pubblicitarie sono motivo di orgoglio per la Walty enjurement. Sono i nostri apripista, i pionieri, il carburante del motore aziendale,(*cambio*) senza di voi noi non saremmo noi. Grazie Promotrici. Per questo noi vogliamo fornirvi il meglio. Guardate in che posto meraviglioso vi accogliamo! Quale altra azienda vi offre un salone così ben pitturato? (o teatro capiente. Marmi, poltrone, ecc) Se fuori da questa sala (salone/teatro) i maligni parlano dei call center, beh, sappiate che qui i dipendenti possono solo che parlarne bene. Noi vogliamo farli sentire parte di un'unica famiglia, e quei pochi che ne parlano male sono gli elementi allontanati dall'azienda perchè non ritenuti idonei. Per cui, se vi chiedono dove lavorate, non rispondete in miniera, o all'ILVA o al Diperdì, ma al phone department della Walty Enjurement. Mandiamo lo spot.

(Sul video proiettore uno spot che elogia l'azienda, uomini e donne felici, che vanno a spasso con il loro prodotto di aspirazione, che vanno al lavoro correndo e ballando di

gioia. Piccola panoramica sugli altri lavori...le rovine delle fabbriche di cornigliano, comparata alla struttura nuova, il contadino che si spacca la schiena e poi la telefonista seduta...il dipendente comunale depresso e poi la telefonista che esulta) interviste delle telefoniste, qualcuna dice di aver guadagnato 5000 euro in due mesi

Come vedete le Promotrici pubblicitarie hanno la possibilità di guadagnare soldi divertendosi e istruendosi. Perché? Perché non sono delle semplici venditrici, delle volgari telefoniste, come avviene negli altri call, nossignore. Qui si selezionano menti sveglie, motivate, che imparano rapidamente. Imparare che cosa, vi chiederete voi. Siete promotrici pubblicitarie, non siete lavascale. Avete una preparazione e soprattutto una formazione, che è quella odierna, di alto livello; per cui vi conviene stare con le orecchie tese. (*sig Ratti ride. Sguardo d'intesa tra i due*) Beh, ma io sono sicura che voi siete abituate a stare con le orecchie tese, non è vero? Tutte laureate qui dentro, scommetto... Alzi la mano chi non è laureata (*il pubblico non la alza*) ecco, vedete. Tutte laureate. Noi cerchiamo sempre un livello culturale medio alto, perché le nostre promotrici devono padroneggiare l'italiano. Ma non solo, se sanno anche lo spagnolo è meglio, così quando risponde l'equadoregno al servizio della signora potete convincere anche lui. Ci vuole preparazione, psicologia. Se in questo momento qualcuna di voi non si sente all'altezza, perché può capitare, siamo esseri umani e ognuno è diverso, prima di andartene, prima di rinunciare ad essere qualcuno io ti dico: aspetta. Non lasciare che gli altri rubino i tuoi sogni. Non avere paura dell'ombra. E' lì a significare che vicino, da qualche parte, c'è la luce che illumina. Noi della Walty Enjument ti diamo le armi per abbattere il nemico, cioè la paura di non farcela. E' vero, stare al telefono richiede qualità... intellettiche, se così si può dire. Ma saper ascoltare l'interlocutrice, capirla, mettersi nei panni della casalinga devota al pulito...quello...quello puoi riuscirci anche tu, che in questo momento ti senti una perdente.

(*cambia tono*) E per dimostrare il vostro valore la Walty Enjument vi mette a disposizione ogni giorno 4 ore. Solo 4 ore. Sono poche, è vero, per questo vanno sfruttate al massimo. Invenzioni come la pausa sigaretta, coffee breaks... interruzioni di questo tipo sono solo un modo che un ramo della società vi ha imposto per allontanarvi dai vostri obiettivi. E dopo che avete vissuto come un vegetale per quanto? Cinque, dieci minuti? Poi vi affannate ancora di più per raggiungere l'obiettivo sempre più lontano. Non fatevi fregare dai voi stessi.

Noi non vi diciamo come e quanto dovete lavorare, voi siete dei liberi professionisti; decidete voi la modalità. Niente impegno? Niente guadagno. Per fortuna oggi esistono contratti che vi permettono di vivere alla giornata. E di essere padroni delle vostre scelte. Su questa paper board che il Sig ratti ha preparato, vi mostriamo come raggiungere i vostri obiettivi. Ecco lo schema della telefonata produttiva. Qui alla vostra destra (*sbaglia*) abbiamo la promotrice pubblicitaria che sigleremo con la sigla pp - mi raccomando da non confondersi con i bisogni fisiologici- (*la manager ride*) come vedete nelle nostre riunioni non deve mai mancare l'humor. E nemmeno a voi PP deve mancare e ora vi spiego perché. Perché, mi chiederete voi. Poi ve lo spiego. Calma.

Dunque, primo step: dialogare (scrive DIALOGO) con il cliente

Secondo step: entrare in empatia (scrive empatia)

terzo ed ultimo step: prendere un appuntamento (scrive APPUNTAMENTO)

(prendere appunti)

Come si raggiungono in breve tempo gli obiettivi elencati?

E' sufficiente qualche accorgimento: dopo aver composto il numero di telefono fare un bel respiro e sorridere. Provate. Provate, coraggio. Anche le PP esperte. Prendete il

respiro –sapete come si fa a respirare? Non ve l’hanno ancora insegnato?!- (*Il pubblico esegue*) e ora sorridere. Si vede che è la prima volta. / Perché fare ciò? Voi vi chiederete. Signor Ratti, mi chiedono il perché. È la regola base, come fate a non conoscerla! Cosa vi hanno insegnato nella vita! Avete mai sentito il motto think positive? Credete sia il modello di un drink? Tipo sex on the beach? (*Ratti ride*) Niente di più sbagliato. Think positive vuol dire “pensa positivo” che il nostro marketing office ha personalizzato in pink positive ovvero rosa positivo: la nostra vision. Rosa perchè voi PP siete tutte donne e positivo perché...perché...è positivo. E’ chiaro? No il rosa... (*ride con Ratti ...rosa chiaro rosa scuro...*). Da notare che le iniziali di pink positive sono le stesse di promotrice pubblicitaria... e non aggiungo altro.

Cosa stavamo dicendo...ah sì, smile! Sorridendo si distendendo i muscoli facciali e quindi anche il collo e le corde vocali. Fate così (*sciogliere i muscoli del viso*) Sciogliete. Relax. Signor ratti...(*Ratti e le donna insieme:*) relax. Fatelo anche voi. Ma siete finti? Vi hanno disegnato? La smiling attitude è fonte di benessere per l’operatore e per il cliente che ti ascolta. Sorridi, che il mondo ti sorride(*gioco del toccarsi il naso e orecchio*)

La Walty enjurement promette ai suoi collaboratori di diventare persone più ricche sia dentro che fuori. Voglio citare testalmente dal sito ufficiale, alias voce «Opportunità per chi lavora con noi», una frase significativa. Signor ratti, per favore, mi crea un pò di atmosfera come sa fare lei?

(*musica new age*)

“un'esperienza unica e indimenticabile. Alla walty acquisirai delle competenze che ti si riveleranno preziose per il resto della tua vita. Non si tratta della mera capacità commerciale, ma di competenze utili nell'ambito dell'intrattenimento di rapporti interpersonali, dandoti carattere motivazionale, capacità organizzative e gestionali. Qui troverai nuovi amici, ti sentirai finalmente amato dalla tua azienda. Un nuovo collaboratore è come un figlio, un figlio che ogni manager adotta per sè”

Concentrata e con gli occhi lucidi chiede un applauso. Mi commuovo sempre...è come avere cento figli. Voi valete.

(*cambia completamente tono*) Ma ora analizziamo l’approccio con la casalinga. obbiettivo 1: il dialogo. Proiettiamo lo script. (*sulla parete di fondo il video proiettore mostra lo script*) questo breve testo è da studiare, sarà la vostra bibbia. Leggiamo.

< respiro> Buongiorno signora, sono xxx Alessandra della Walty enjurement, lei non mi conosce. Le spiego subito il motivo della mia telefonata, <sorriso> lei è stata sorteggiata, lì nel paese di xxx Canicatti, per ricevere un buono <enfasi> gratuito di <veloce> ionizzazione dell'aria -la signora non deve capire con esattezza cosa le si sta proponendo- del bagno, del salotto, o <addirittura> del divano se qualcuno fuma. In cambio di questo servizio lei dovrà semplicemente esprimere un parere sul macchinario che eseguirà la ionizzazione e sulla persona che glielo mostrerà. Quando preferisce, signora, domani alle 15 o dopodomani alle 18?» tutto questo discorso va detto senza prendere respiro in mezzo, tanto lo prendete già prima di parlare.

Possibili obiezioni. Vediamo (*il videoproiettore mostra un'altra pagina*) ecco, abbiamo inserito alcune risposte predefinite con le obiezioni che possono sorgere.

«Non ho tempo.»

«Ma signora, è solo un'oretta massimo, un'oretta e mezza -pronunciato con la virgola dopo "massimo", in modo che la signora percepisca che la durata è massimo un' ora mentre invece è di un' ora e mezza, quasi due.

«Non compro niente.»

«Signora, non c'è nulla da comprare, non è una vendita, ma solo una campagna pubblicitaria. Siamo noi che le stiamo facendo un omaggio.» <orgoglio>
a questo punto la casalinga si interesserà lei stessa e cederà alla vostra offerta.

Tutto si gioca nei primi dieci secondi della telefonata. E' in quel brevissimo lasso di tempo che la casalinga decide se potete continuare a parlarle o no. Voi dovete continuare a ripetere che non è una vendita, non c'è nessun impegno ... e soprattutto l'offerta della pulizia gratuita.

Vi voglio regalare due consigli frutto della mia lunga gavetta...cosa dice, signor ratti, sto esagerando? vabbè, oggi mi sento generosa: Prima perla: Se devi fare una domanda fuori copione fa in modo che non cominci mai per “non” e che la risposta non possa mai essere no altrimenti ti seghi da sola.

ESEMPIO

Non chiedete:

«Non le verrebbe bene, signora, domani pomeriggio?» «La nostra amica casalinga risponderà no»

«Dite invece: Signora, le viene meglio domani pomeriggio o dopodomani mattina? Semplice psicologia.

La seconda perla è: se la casalinga non vuole cedervi un'oretta del suo tempo potete provare a spiegarle che lei vi darebbe un aiuto a campare: sa, noi <enfasi> giovani siamo pagati SOLO (sottolineato) per raccogliere il suo parere. Ci aiuti a guadagnare il pane da portare alla mamma alla nonna o chi ha uno zio malato di qualcosa di grave lo metta, fa sempre molto effetto. Lacrimuccia, la signora lo percepisce allora che ne dite? È o non è meraviglioso?

Obbiettivo “enpatia” In una parola sola: compartecipazione.

esempio (*sul video*): "Non ho tempo, ho due bambini piccoli ... "

"La capisco, signora, anche io ho un bimbo piccolo e so quanto tempo mi toglie -sorriso complice, la signora lo sente- per questo cercheremo di venirle incontro con l'orario, per esempio in una mattinata quando i bambini magari sono alla scuola materna, tanto è solo un'oretta massimo, un'oretta e mezza. Che ne dice signora, domani mattina o dopodomani mattina?"»

“ma devo lavorare...”

“La capisco, signora, il lavoro nobilita l'uomo. Ma noi possiamo venire quando ha una pausa! Domani a che ora pranza?”

“no, ho il bimbo malato”

“Eh, Signora, che cosa orrenda questa aumento delle malattie allergiche da pollini per i bimbi. Meno male che ora c'è il rimedio...”

“ma è piccolo e non so a chi lasciarlo mentre fate la ionizzazione

“lo faccia assistere: il nostro robottino è in grado di videoproiettare su una parete i cartoni animati. Ha 510 funzioni, sa?

“ma domani viene già il dottore”

“come si chiama il suo dottore? È anche il mio”

fino a che vi sentirà praticamente un'amica. Nuove amicizie grazie a Walty enjument, cosa volete di più? Qui vi farete delle sensazionali chiacchierate al telefono. E nemmeno vi facciamo pagare la telefonata. Ve l'ho detto, siete delle privilegiate.

Siete perplesse. Certo, può capitare a una promotrice inesperta che le prime telefonate siano un po' deludenti, non vi preoccupate, servono per formare il carattere, temperare lo spirito. Superata la difficoltà delle prime chiamate poi siete a cavallo. Vivrete di rendita. Acquisterete energia e nella vostra voce questa cosa, quest'energia, si sente. Per cui

l'interlocutore verrà coinvolto, convinto dalla vibrazione che voi... La vostra voce deve essere accattivante sveglia allegra ma non sexy perchè state parlando con una donna, non è una hotline. Chi è venuto qui e crede di fare quelle porcate disgustose al telefono fatte apposta per truffare le povere persone si alzi e se ne vada. (silenzio) I nostri valori sono ben altri: aiutare la casalinga, diventare la sua consigliera e darle l'idea di aver trovato un'amica, non una rivale che potrebbe rubarle il marito. E nemmeno che sta parlando con una più figa di lei. ricordatevi di essere simpatiche ma non belle. Al massimo potete sentirvi belle dentro.

Molto bene.

Continuo a vedere facce perplesse. State pensando che forse non è così facile fissare gli appuntamenti. Walty enjurement non vi lascia sole e impreparate, il phone department vi da tutti gli strumenti per entrare in casa della gente. In anni di gavetta mi sono accorta che niente è impossibile. Vincere non è un episodio, è una cosa di sempre. Non vinci una volta ogni tanto, non fai bene le cose una volta ogni tanto, le fai bene sempre. Vi mostrerò la telefonata più impensabile, più difficile che vi possa capitare. State a sentire come me la cavo (*A una del pubblico*) Lei, lei che ha lo sguardo della tipica casalinga rigida. Può leggere per me, ma che dico, per noi questo dialogo? (*sul videoproiettore il dialogo*)

(*senza guardare il video*) Buongiorno signora, sono Alex della Walty enjurement, lei non mi conosce. Le spiego subito il motivo della mia telefonata, eccetera eccetera.. Quando preferisce, signora, domani alle 15 o dopodomani alle 18?»

Donna del pubblico “non mi interessa“

«Che cosa non le interessa, signora?».

D«Quello che mi sta offrendo.»

«E cosa le ho offerto, signora?»

D«Un aggeggio per pulire!»

«Ma no, signora, allora sono proprio io che non so esprimermi! Noi non vendiamo niente! Il macchinario che vedrà è stato appena importato dalla CINA e infatti ha il brevetto della CIA, è nuovissimo e nel suo paese non lo conosce nessuno. E' solo una forma pubblicitaria, siamo molto interessati al suo parere che per noi è già un premio, o crede che il suo parere per noi non conti nulla, signora?»

D «oh, no... Che gentili. Quando potete venire?»

ho reso una donna felice. Grazie Alessandra (*si applaude da sola. Musica da discoteca dove balla un pò*) .

Appare la seguente frase sul video proiettore: “Non sei un lavoratore qualunque, perchè non fai un lavoro qualunque. Non sei una persona comune, perchè sei una persona di successo. Il tuo successo è già dentro di te e noi ti aiuteremo a tirarlo fuori.

Allora, pensate ancora che questo sia un lavoro individuale?

No...è un lavoro di squadra! Perchè? Perchè se non so qualcosa posso chiederlo al mio vicino? Sbagliato. Sbagliatissimo. Signor ratti, le perdoni, non sanno quello che dicono. È un lavoro di squadra perchè noi della filiale di Genova dobbiamo produrre quanto tutti i nostri 7000 collaboratori sparsi in mezza Europa: noi possiamo essere migliori. (*il video – oppure mostra un cartello – con la seguente frase: “Lavoro di squadra: il modo in cui gente comune raggiunge risultati non comuni.»*)

Se tutti remiamo nella stessa direzione si può arrivare a mete lontanissime, (a..) oltre oceano. Ho detto oltre oceano...Ho detto oltre oceano, signor ratti?(*fine musica*)

Sì, l'ho detto. Perché la migliore di voi può vincere un week end a Sharm el sheik, avete capito bene: due giorni da favola in cambio di 4 ore al giorno di lavoro. Non è miracoloso?

Mandiamo il video, vedo nei loro occhi incredulità.

(il Sig. Ratti manda un video con una voce narrante sotto. Spiagge – non bellissime – falsi ricevimenti- macchine di lusso riprese senza alcun senso dove vengono decantati i livelli di lusso che si godranno, le opportunità da ricchi che si presenteranno. Dopo il video appare la scritta fai in modo che il tuo sogni incontri le opportunità. Sfondo: spiaggia tropicale)

non ci credevate, vero? In questa azienda si fa sul serio. Ora io vi dico: la PP che prenderà più appuntamenti sarà la fortunata vincitrice di questo viaggio da favola con me. Sissignore. Sarò io stessa a accompagnare la vincitrice ricordandole ogni attimo della sua giornata che dietro a questa opportunità c'è walty enjument. Ma noi non vogliamo premiare solo una volta ogni tanto, nossignore. Noi vogliamo premiare ogni mese, ma che dico, ogni settimana, ma che dico, ogni giorno, ma che dico, ogni ora! Come? Dando premi e incentivi in continuazione. Siamo pazzi, siamo pazzi noi. Per la PP che fissa più appuntamenti alla settimana verrà fatta una premiazione durante la riunione motivazionale. La PP che fissa più appuntamenti in un giorno l'indomani avrà sul suo stipendio 4 euro e 50 lordi in più! Per chi fissa più appuntamenti nell'orario delle 20.30, una scatola di formaggini in regalo. Ci sono anche premi di squadra: se i tre turni arrivano a fissare ottanta appuntamenti per il giorno dopo, ogni PP riceve venti euro lordi in più di premio. Avete capito bene. Vogliamo rovinarci.

Ho conosciuto molte promotrici nella mia vita. Ricordo nel 2003, all'epoca lavoravo in un'altra filiale, una ragazza dall'aria anonima, vestita sempre in modo uguale. Ebbene, lei era malata. Molto malata. Aspettava di fare un'operazione troppo costosa per le sue tasche. È venuta qui che non si reggeva in piedi. Le ho detto: non serve che tu stia in piedi, basta che stai seduta e telefoni. Lei ha capito. Quel giorno è entrata nei guinness dei primati della Walty enjument: 112 appuntamenti presi. E dopo un mese di lavoro le ho detto: ora alzati e vai in clinica. Aveva racimolato 15 mila euro. Sì, signori. Avete capito bene. Se quella ragazza non fosse morta oggi sarebbe supervisor. Oggi avrebbe una sua filiale, perché alla Walty enjument non promettiamo solo viaggi e stipendi da favola, promettiamo un avanzamento di carriera. Dipendenti al proprio servizio, villa con piscina, il cingalese che porta cocktail alla papaia, il pechinese che sbatte il muso su poltrone e sofà della Giugiario deisine. Vivere per la qualità, morire per la qualità.

Sul nostro schermo possiamo già mandare il grafico dell'andamento dell'ultima settimana. *(immagine sul video o sulla lavagna)*

Purtroppo, come vedete, il livello è molto basso, tutte si sono mantenute sotto il minimo richiesto di 12 appuntamenti al giorno. Una vera sconfitta. *(musica triste, tipo pianoforte o violino)* Siamo molto al di sotto della media sperata. E' davvero deludente questo risultato. Un errore di percorso che vi allontana sempre di più da Sharm, ma forse a voi non interessa. A voi non importa dell'azienda, basta che avete in tasca i vostri quattro soldi per andare in pizzeria e degli appuntamenti ve ne fregate. La cosa più...più inconcepibile è: se non lo fate per l'azienda, e nemmeno per voi stesse, per chi lo fate? *(tra il pubblico)*

Ragazze, questo è un lavoro che va fatto con il cuore. Se non avete cuore, fate un altro lavoro, di quelli che si possono fare con i piedi, con le mani ... ma non questo. Io mi chiedo...perché vi comportate così? Perché non avete nessun obiettivo nella vita? Se proprio non avete sogni, nè cuore, almeno fatelo per i soldi. Avete dei figli da sfamare?

Dieci appuntamenti. Le tasse universitarie da pagare? Trenta appuntamenti. Il viaggio di nozze? 50 appuntamenti! Ma quante sono le aziende che vi regalano un viaggio a Sharm in un albergo a sei stelle solo perché fate il vostro dovere? Credetemi, nessuna! Queste sono le cose importanti della vita, quelle che sarete orgogliose di raccontare ai vostri figli! Essere qui, oggi, un giorno speciale, come ho già detto...un domani voi potrete dire "io c'ero". Mi rammarica questo vostro atteggiamento, ma più di ogni cosa mi rammarico di me stessa, se così si può dire. La colpa è mia, no, è mia, signor Ratti. Sono stata troppo tenera la settimana scorsa, ricordo di aver addirittura pianto dalla commozione quando Arianna è salita sul palco a ricevere il premio. Dopo una settimana brillante si sono sedute e si sono rilassate. C'è stato un clima generale da vacanza. Addirittura Alice, che era la più inesperta, ha preso tanti appuntamenti quanto Laura che lavora qui da una vita! Dove sei Alice? Ah, eccola...facciamole un applauso. (*applausi scritto anche sul video. Poi appare scritto: L'obiettivo raggiunto di oggi è la base di partenza per quello di domani*»). Perché sei stata la migliore, quando le altre sono state peggiori. Sappi che le tue colleghe non ci mettono abbastanza cuore e lo dimostra il fatto che non si offrono di lavorare la domenica. Preferiscono avere una vita vuota, sterile, vegetare tutto il weekend piuttosto che venire qui a produrre, a dare un senso alla giornata, rischiare di vincere 20 euro lordi. Se Alice in una settimana ha già lavorato una domenica vuol dire che lavorare di domenica si può, chiaro Laura? Un mese che sei qui e ancora non ti sei messa una mano sul cuore.

Pertanto oggi, per la prima volta, non verrà fatta nessuna premiazione. Nessuna di voi si è meritata il premio in palio. Un vero peccato, dal momento che il premio era a vostra disposizione e voi avete pensato bene di rifiutarlo. Ma siccome la nostra è un'azienda seria, vogliamo mostrare ai nuovi arrivati che il sogno del premio può diventare realtà. Mandiamo il video della premiazione della settimana scorsa. Vai Ratti!

(atmosfera ovattata: Alessandra ha l'aureola. Mano nella mano con Ratti. Lunga attesa come nei giochi a premi. And the winner is... pronuncia il nome della vincitrice. Primo piano della vincitrice che non crede alle proprie orecchie. Si guarda intorno con le lacrime agli occhi. Poi riceve un portachiavi. Primo piano: il marchio di Walty enjurement... Applausi e clamore di tutte le ragazze. In un angolo, però c'è una ragazza un pò triste...)

Lo so signor Ratti, (*si asciuga le lacrime. Tutto il pezzo successivo è col magone*) il mio peggior difetto è che sono troppo sensibile. A queste ragazze regaliamo momenti indimenticabili... e loro ci ricambiano così... a pesci in faccia... dobbiamo farci più domande. Anche quella ragazza...quella... come si chiamava...quella lì, l'ultima...nel video...anche lei, è rimasta qui non so quanto... i primi tempi andava alla grande...appuntamenti su appuntamenti... l'abbiamo premiata un sacco di volte... poi... così, da un giorno all'altro ha cominciato a... a lasciarsi andare... una delusione... solo dieci, undici appuntamenti al massimo... era come morta... morta, sì. Non so che problemi avesse... problemi familiari mi sembra (*Ratti fa cenno di sì*) ecco, era chiaro che questo lavoro non era più adatto a lei, si vedeva dai suoi occhi, si capiva dalla postura che non era all'altezza del ruolo, sempre ingobbata. Abbiamo dovuto fermarla, ci ha costretto lei a farlo. Spesso ci tocca questo compito di recidere da un giorno all'altro un rapporto più che fraterno...ora andrà a fare lavori degradanti come la cameriera o la commessa, perché gente così che non ha voglia di lavorare a 40 anni cerca ancora un mestiere. Pazienza, si è rivelata quello che è, una perdente.

A questo punto, visto che non abbiamo la vincitrice di questa settimana, io chiamerei comunque sul palco la vincitrice della settimana scorsa, per parlare e capire insieme cosa

è successo da sabato scorso a oggi. Un momento di confronto, di dialogo volto al miglioramento Arianna, vieni pure.

(lunga pausa) Arianna ci sei? Dunque forse, se non ricordo male...stamattina...stamattina ha chiamato...sì, non si sentiva benissimo, sì. *(Cerca consenso in ratti)* Sì, è così. Non è potuta venire alla riunione motivazionale. Pazienza, si è persa l'occasione di riscattarsi.

E proprio di riscatto parliamo ora. Abbiamo deciso di offrire una possibilità di riscatto alle promotrici in difficoltà. Quando non prendete il numero prefissato di appuntamenti per ben due giorni consecutivi il terzo giorno potete fare due turni di quattro ore per rientrare in pari. Non si tratta di una punizione. È l'opportunità che vi offriamo per realizzare la vostra mission. Per cui, l'obiettivo della prossima settimana, è davvero alla portata di tutti. 200 appuntamenti da prendere non sono più molti grazie al riscatto delle otto ore. Sì, e poiché sono certa che voi conquistate facilmente i 200 appuntamenti, ho scommesso con il sig ratti che se non li raggiungete mi licenzio *(sul video proiettore la scritta oohhhh)* sì, ragazze, avete sentito bene, per colpa vostra cambio mestiere. Rinuncio a Cortina, alla Cayenne, al cingalese.

(Sul video proiettore appare scritto: alessandra è una donna decisa...quando si mette in testa una cosa non si riesce a fermarla. La vostra inettitudine al lavoro può rovinare la vita di una donna)

Sono sicura che non mi deluderete. 200 appuntamenti sono davvero un obiettivo alla vostra portata. Perché io sono l'unica qui dentro che crede in voi, io ho detto al signor ratti: signor ratti, loro possono farcela. Il phone department di genova è il più ganzo che esista in Italia. Grazie Phone department. Facciamo un applauso alla Walty enjurement.

(sul video proiettore scritto applauso) e vorrei che questo applauso spontaneo sia l'inizio di una settimana da leoni. Voi valetè! Ma le sorprese non finisco qui. Per dare a tutte la possibilità di vincere qualcosa, questa settimana cambiano i premi in paio. Abbiamo allargato il margine della vittoria. Voi mi chiederete quali sono i nuovi premi, io vi risponderò che sono premi misteriosi, decisi da un grande uomo (indica ratti), con immensa generosità. Ma io vi posso dire che ho visto premi che voi lavoratori co.co.pro non potete immaginare. Bastano 13 telefonate in un giorno per ricevere già il primo, e non obbligatemi a dire cos'è. Vi dico solo: lo scoprirete vincendo. I risultati deludenti di questa settimana non si ripeteranno mai più nella storia della Walty enjurement, parola di alessandra. Tutte le PP avranno la possibilità di aggiudicarsi l'incentivo, e che incentivo signori. Non obbligatemi ad aggiungere altro. Non guardatemi con quelle facce, sapete che sono sensibile...

Signor Ratti, voglio disobbedire alla regola che ci siamo dati, Queste ragazze mi guardano con occhi transognati, io leggo nei loro occhi che desiderano conoscere almeno uno dei premi misteriosi, perciò io mi appello alla sua generosità: posso mostrare loro almeno uno, almeno uno di questi incredibili premi?

(Pausa. Ratti fa un lieve cenno con la testa).

Siete donne fortunate, e non aggiungo altro.

(musica da suspance...Alessandra tira fuori una valigetta. La apre e su un lato si legge KIT DELLA PP)

Quando io iniziai a contribuire per questa azienda una meraviglia del genere ce la sognavamo, avrei dato un braccio per ottenerla, giuro che vorrei tornare promotrice pubblicitaria per poter usufruire del

KIT DELLA PP, elegante, maneggevole e utile. Da tenere sotto la sedia o sotto l'ascella, antisudore, con manichetta aerodinamica in caso di trasferimento rapido da una position all'altra. Apertura antirumore per non disturbare la collega di fianco, chiusura

personalizzata grazie a una combinazione di 15 numeri. Capiente il necessario per contenere: un microfono brevettato per risucchiare i germi- anti maldigola collettivi-cuffietta ergonomica (è una cuffia da bagno) porta microfono, il manuale della Pomotrice Pubblicitaria e, incredibile ma vero, nella tasca interna la sim card della Walty enjurmnt in regalo, per diventare tutti parte di una grande famiglia telefonica.

Il kit della PP è anche acquistabile a soli 4 euro e 99 iva esclusa. Naturalmente, garantisce il marchio walty enjurmnt.

Da notare ...(dettagli vari della valigetta).

Come abbiamo fatto fino ad oggi senza di lei?

Una Promotrice senza Kit è come Gesu Cristo senza aureola, come Mac Kein senza Palin, come Lapo senza cocaina. Come una casalinga senza Walty enjurmnt. Ho detto casalinga senza Walty enjurmnt? Che casalinga è? Può una casalinga rinunciare ad avere un macchinario che è un presidio medico? Sì? Allora è una sporcacciona. La sua casa è un letamaio. Chi di voi ancora non ha il Walty enjurmnt? Alzi la mano. Siete in tempo. Potete acquistarlo a un prezzo ridottissimo, fino a che siete qui. Ci state pensando? Non c'è da pensare, c'è da prendere al volo un'occasione. Chi compra il Walty sarà tenuto in considerazione dall'azienda, e non aggiungo altro. Chi è interessato a fine dimostrazione può rivolgersi a Michela. Michela, dove sei? Fatti vedere. Michela non era niente prima di entrare qui dentro, e ora guardate...sorridente, è felice. La sua vita ora ha un senso. E non perchè aspetta un figlio. Nossignore. È felice di contribuire anche se in stato interessante. Ed è giusto. Nessuno l'ha obbligata a rimanere in cinta, è stata una sua scelta. Michela, se vuole guadagnare, lavorerà fino al giorno del parto, se vuole guadagnare. Se preferisce rammollirsi in casa senza uscire per non spendere soldi...può farlo. Nessuno glielo vieta qui dentro. È una sua scelta. Ma perchè dovrebbe rimetterci l'azienda se lei si fa ingravidare? In Italia c'è la mania della gravidanza tutelata. Io mi chiedo: perchè pagare la gravidanza? Se sei una modella, sei sei un'attrice, come puoi pensare di lavorare con il pancione? Non puoi più interpretare Giulietta. La lavoratrice si sostituisce, e si paga la nuova. Non la nuova e la vecchia. Scegli di rimanere in cinta? Scegli se rinunciare al tuo lavoro. Non mollare, Michela, siamo con te!

A questo punto propongo cinque minuti di pausa.

Rimane ratti che sistema e corregge i test. Rientra una ragazza...

Scusi se la disturbo...mi scusi...scusi!(si volta) mi scusi, l'ho...disturbata. Dovevo...volevo parlarle...se non le faccio perdere troppo...solo un minuto. Posso? Sì, mi sbrigo. Io stavo ascoltando...ero presente alla riunione...ero seduta lì, non so se mi ha vista. Vabbè. Ascoltavo, seguivo con interesse, insomma. Davvero. È molto brava Alex, ci sa fare. Vabbè, è il suo lavoro. Comunque non volevo parlare di Alex, che anzi posso solo che parlarne bene. Volevo...più che altro...ecco, se lei mi concede un minutino, parlarle della mia situazione. Che se sono qui un motivo c'è. Sì. No, certo, ho fatto il colloquio con la ragazza del personale, è andato bene e infatti eccomi qui che posso quasi toccare con mano la mia assunzione...tutto dipende dai test. Quelli.(indica i fogli) Lì c'è anche il mio. Sarà andato bene? Ma, chi lo sa. Ho fatto il possibile...ce l'ho messa tutta è che...non so, non ho studiato tanto, cioè andavo bene a scuola ma mi sono ficcata in guaio e allora...nel senso, c'erano un paio di domande...una sul presidente della repubblica e il presidente del consiglio, che li confondo sempre. L'altra sono sicura di averla sbagliata, quella di geografia...la sapevo, davvero. È che quando mi emozionano...ero un po' agitata...sa, la paura di sbagliare. Forse a lei non succede. A me qualche volta. Anche adesso, ho un po' paura...ma mi sono detta: giocati questa possibilità. E così...volevo chiederle se...per

quelle due domande si poteva fare qualcosa...se potevo correggerle...o se vuole può farlo anche lei, dopo, quando ha più tempo...oppure anche no. Magari è sufficiente averglielo detto a voce che mi ero confusa...magari anche solo quella di geografia, l'altra ho ancora un po' il dubbio, ma quella di geografia le giuro che la sapevo. Mi ero confusa con Firenze...sono quelle domande trabocchetto. Lo sanno tutti che San Pietro è a Roma, lo dice anche la canzone...vedo la santità der cupolone...ero proprio rincretinita quando ho fatto il test. Mi agito e non capisco più niente. Scusi se sono venuta qui a dirglielo, ma visto che c'era una pausa ne ho approfittato, non volevo perdere un'altra occasione...ne ho già perse tante...quando ho visto l'annuncio che cercavate...non mi sembrava vero. Un'azienda cino-americana...ora che i cinesi sono diventati ricchi ho detto: è una garanzia. Poi ho pensato chissà se io sono in grado di fare la promotrice pubblicitaria...sembra una cosa importante. Devi provarci, magari è il lavoro giusto. E poi, sa, 2 3 mila euro fanno comodo. Beh, lei ne guadagnerà anche 4 mila...però per me vanno benissimo. E poi io mi sento adatta, mi piace parlare, starei delle ore...vabbè, se ne sarà accorto...non avrei problemi con gli orari, pomeriggio... mattina...anche la domenica perchè la domenica il bimbo va col padre. E non avrei problemi nemmeno con la maternità, che io l'ho già avuto...e non voglio averne altri...non so se mi capisce. Beh, lei è giovane.

E' quello il mio foglio...è quello, il secondo (Ratti prende il foglio. Lo guarda La ragazza non capisce) sono nelle sue mani. (Ratti guarda la ragazza) certo, mi scusi (si avvia) Spero di non averla offesa chiedendole un aiuto. Non si senta in obbligo di... Mi scusi, le sto facendo perdere tempo...(si avvia) è che vede... colloqui ne ho già fatti. A volte con i test...anche lì, mi accorgevo di sbagliare ma non dicevo niente...è che quando si sbaglia si ha vergogna, vergogna. Una volta, era un brutto momento, mi avevano staccato la luce in casa, beh, sono andata a fare un colloquio per il cinema, veniva qui a Genova una troupe e aveva bisogno di una segretaria. Mi sono proposta. Mi hanno tenuto lì tutto il giorno, mentre loro facevano le riprese. Io non avevo il coraggio di dire niente, non volevo disturbarli. Poi finalmente verso le dieci mi chiama il regista nel suo ufficio e inizio a parlare di me. Se non ché di lì a poco entrano altri due o tre attori che iniziano a raccontare dei fatti loro...tutti li ascoltavamo, si rideva un sacco ma io non capivo che ci facevo lì dentro. Con il regista che ogni tanto mi chiedeva di intervenire. Io non sapevo cosa dire...non avevo esperienze di set cinematografici. E penso: forse vorrà tenermi qui per conoscermi meglio. Si fanno le due di notte tra una birra e una...canna. Non riesco a smettere di pensare a mio figlio...che era a casa ad aspettarmi mentre io ero lì con quei balordi. Il regista mi offre un tiro...all'inizio ho rifiutato poi ho pensato...magari se faccio vedere che sono come loro mi prendono... così ho fumato e si sono messi tutti a ridere. Non avevo il coraggio di dire "portatemi a casa"...a quell'ora non c'erano più autobus. Alle tre finalmente la festicciole finisce e io corro (nel vero senso della parola) da mio figlio. e quando arrivo a casa, quando arrivo a casa lui era lì. Sul divano, raggomitato, con la luce del lampione che lo illuminava, come se mi avesse aspettato sveglio fino a quel momento. E lì mi sono davvero vergognata di me stessa. Mi sono sentita sporca di fronte a una cosa così bella...

Mi scusi. (*esce*)

Ratti ritorna sul foglio e poi lo strappa. Va a bere un sorso d'acqua e poi esce entra una macchina telecomandata (agghindata da aspirapolvere). Ladies and gentleman ho il piacere di presentarvi il prodigio Walty enjurement. Musica! (silenzio) Dov'è andato? (chiede a Michela)

E' uscito? Non mi ha detto niente? Doveva fare la presentazione del macchinario...oh, beh, non c'è problema. The show must go on.

Sì, dunque, ora vi mostro tutte le 140 funzioni del Walty. Diciamo che principalmente è un macchinario che aspira aria inquinata ed emette aria pulita. Ma questa è una sola finzione tra 140. perchè, non so se l'ho già detto, ma ha addirittura 140 funzioni. La seconda..beh, chiaro, aspirapolvere, non nel senso che è un aspirapolvere, nel senso che aspira gli acari più insediati. Ehm...beh, il funzionamento è molto semplice. Basta schiacciare questo bottone, che anche un ceco vedrebbe, e via!!! via!!! (non parte) beh, poi una volta che il consulente mostra il funzionamento è un gioco da ragazzi, io non...io ho il cingalese che si occupa delle pulizie. Ma dov'è andato? Ratti! Dov'è andato? Beh, che dire, Walty è un presidio medico contro le allergie...chi di voi non ha allergie? Molto bene, siete tutti allergici. É una fortuna avere questo robottino in casa. L'ho detto che fa il caffè? Fa il caffè. Vendiamo a parte i filtri. L'acqua bolle qui dentro, vedete...e il caffè esce depurato. Sì, l'acqua è demineralizzata. Il caffè è una bomba. sì. I nostri tecnici stanno lavorando su un sistema di stiraggio cravatte, sarà pronto a breve. Si inserisce la cravatta dentro questa fessura e...voilà, esce perfettamente stirata.

Questo robottino è così maneggevole da diventare all'occorrenza anche una borsa per la spesa. Se si dovesse scaricare la batteria del telecomando potete trascinarlo grazie alle comode rotelline antistress. Sono rotelline che ammortizzano i colpi. (non riesce a spostarlo di un centimetro) Beh, ora esegue ordini solo dal telecomando. Quando hai bisogno di una mano guarda in fondo al braccio. Scusate. Il sacco interno è disegnato dalla Lewis, il design è della mercedes, la vibrazione è motorola e il circuito interno della apple. Insistere è testardaggine, perseverare è determinazione. Ho detto qualcosa? Azione...sì, il Walty quando è in azione è silenzioso come una farfalla.tutte le cose sono difficili prima di diventare facili. Kohn Noley. Chi è John Norley. Scusate. Continuiamo a parlare di lui, John Norley, ehm...Walty enjument. Walty era un uomo fantastico, chi l'ha conosciuto dice che i suoi valori erano Puliti fuori belli dentro...Del Piero...scusate. Parliamo del nostro macchinario. Il robottino più bello.

anche un mese di esperienza fa brodo nel curriculum.. pensateci.

La fedeltà a questi regolamenti interni e non scritti è ottenuta tramite l'invenzione di quel meraviglioso ultimo ritrovato della psicologia dello sfruttamento consenziente delle risorse umane, che si chiama premio di produzione o "incentivo gettoni provvigionali che sono 4 euro e 52 centesimi lorde da toglierci il 7 virgola 99 di tasse.

non bisogna preoccuparsi di quando si sarà pagati, ma di quanto..che bisogna solo dare il massimo e che prima poi questo sarà ricompensato!!!

Le ferie non servono se fai già dei viaggi premio

lui che guadagna 5 volte quello che guadagna un operaio (ma pensa!), lui che si diverte lavorando (pero'!), lui che ha persino lavorato in miniera

è molto diverso dalla fabbrica, lì siete tutti uguali, qui ognuno è diverso: guardate: Francesca è un 12 appuntamenti...

Quando sarete brave le consigliere delle casalinghe,

Dimostrazione

i minuti in cui si è fermato per una pausa (il manager dice espressamente "posso vedere cosa stanno facendo in qualsiasi momento"), mentre a fine settimana dei grafici riportano il rendimento, e due ragazzi vengono ripresi perchè dal grafico risulta che il venerdì pomeriggio il rendimento (espresso in telefonate risolte con successo) cala. Al telefono hanno a che fare con persone spesso maleducate, e il più delle volte incapaci di collaborare o seguire le istruzioni Ora vi mostro il rendimento

Le ragazze degli altri call in genere sono ragazze depresse, con problemi in famiglia, senza fidanzato e soprattutto senza obiettivi di vita. Noi diamo da raggiungere che sono n è di squadra in senso generico, è di squadra nel senso che se tratti male il cliente screditi tutti e 7000 i tuoi colleghi.

E poi, se ritardi al lavoro che succede? all'azienda non importa, perchè il problema di organizzazione del tempo è un problema tuo. o meglio, tuo e dei tuoi colleghi. Se ritardi, l'azienda fa rimanere qualcuno a fare gli straordinari. Se ritardi sempre, dicono, saranno i tuoi colleghi a dirti che così non va bene..

messaggi tra herman e ratti sul video proiett
contratti 24 minuti di pausa: prendete le badanti: se il vecchio non va a dormire non ha mai un minuto per se
le casalinghe che hanno già il folletto dovete...

pupillo

pronto? Ci siete? Vi hanno disegnato?

attimo di verità quando ratti se ne va, si leva gli occhiali, inizio del vecchio monologo

dissuade i sindacati e cerca di dividere le ragazze
video: immagini di fabbrica con dentro tante donne e ora con le telefoniste
aspetto positivo del precariato. Si siede sulla scrivania

dateci dentro e non mollate
quelle rammollite delle casalinghe
fare pubblicità
account businnes manager ", "mission strategy coordination planner

La dimostrazione può essere fatta dopo, nella seconda parte (che poi non si farà)

smalto rosso

Gavetta

corso, specifica, "GRATUITO

Fisso mensile 920 euro... con una clausola: conditio sine qua non per riscuotere il fisso...fare almeno 60 dimostrazioni in un mese perchè se l'agente ne fa solo 59... nulla è dovuto, neanche se ha venduto 2 o 3 "aggeggi" e il fantomatico Direttore ha incassato 8/12 mila euro.

macchinario medico, che viene dall'america e che non si può pubblicizzare per via del coinvolgimento della N.A.S.A

gli dico che c'è nebbia e lui mi dice che il Kirby non può fermarsi davanti a nulla...

perchè se voi vi doveste tirare indietro scoperto l'inganno, o dopo aver faticato come un mulo albanese per niente, la colpa sarà solo vostra che non c'avete messo l'impegno promesso, loro ti avevano avvisato prima.

Privilegiati

Musica da discoteca per stordire

" oppure "Se hai bisogno di una mano guarda in fondo al tuo braccio", o ancora "Molti per accontentarsi dell'argento non trovano l'oro. Punta al massimo"

;
n

ora noi abbiamo l'opportunità di diventare ricchi ma veramente ricchi basta volerlo e roba così,

! E il capo che dice che se ne vendono almeno una decina al mese, quando sei all'inizio, poi molti (ma molti !) di più e poi nel giro di un anno ti danno la promozione e puoi aprire il tuo ufficio, sei indipendente ti becchi quasi tutti i 3000 euro delle tue vendite e di quelli che vendono per te. Urletti e applausi, una tipa con il top (spalle e mezza schiena scoperte!) e tacchi a spillo da 10 cm (io avevo il cappotto addosso) apre una busta e distribuisce cappellini e trombette.

il capo saluta e inizia a scrivere frasi ad effetto (!?) sulla lavagna (quelle dei Baci Perugina per intenderci),

lui che non era niente, guarda cosa è diventato (cosa? Che l'ho visto parcheggiare sul retro un catorcio di macchina)

Programma seminario

ore 9,00
Apertura dei lavori

Parte I

PROPEDEUTICA AL COMICO

- Pensiero e linguaggio comico: comprendere e stimolare i meccanismi comici
- Apprendere attraverso l'umorismo
- L'errore come esperienza
- L'umorismo applicato alla realtà del call center: utilizzare la propria soggettività di formatore
- Il Comico come strumento attivatore d'entusiasmo
- La risoterapia: l'applicazione dell'umorismo in azienda
- La specificità come risorsa: individuazione e utilizzo degli aspetti comici all'interno di un call center

PERSONAL LAY DOWN (DISARMO)

- Aumentare la consapevolezza: postura, respirazione, rilassamento
- Come ottenere l'attenzione dell'uditorio: l'attenzione attraverso lo sguardo
- La tecnica del DID (Direzione, Intenzione, Determinazione)
- L'importanza della comunicazione non verbale: come l'esistenza di un sottotesto può condizionare la comunicazione telefonica

ore 11,00
Coffee Break

Parte II

EMOTIVITÀ

- La consapevolezza comica: possedere o essere posseduti da un'emozione
- Il distacco emotivo: uscire dai blocchi psicologici della mente
- La voce come veicolo emotivo: come allentare la tensione verbale

COMUNICAZIONE COMICA

- La comunicazione comica: ovvero come coniugare razionalità ed emozioni
- Comic self promotion: migliorare il prodotto di se stessi
- Lo strumento comico per migliorare la gestione di un call center

ore 13,00
Pranzo

Parte III

MOTIVAZIONE E CAMBIAMENTO

- Riconoscere il proprio stile comico: distinguere il pensiero che ci blocca dal pensiero che ci fa agire
- Come la realtà vista in chiave comica può persuadere più che la realtà stessa

CREATIVITÀ

- Liberare il proprio genio: la ricerca delle soluzioni creative
- L'intelligenza comica: cos'è, come si allena e come si applica in un call center
- Stimolare il pensiero attivo attraverso l'allenamento comico e creativo
- Tecniche comiche creative di gruppo con simulazioni telefoniche

ore 15,00
Coffee Break

Parte IV

ANALISI E RISOLUZIONE DEI PROBLEMI

- Trasformare i problemi in opportunità: cambiare e fare cambiare il punto di vista nell'arco di una telefonata
- Comic problem solving: dietro ai problemi ci sono i bisogni

ANALISI E RISOLUZIONE DEI CONFLITTI

- La negoziazione telefonica indiretta: conoscere i propri limiti di sopportazione
- Gestione dei conflitti: i 5 livelli applicati ad un call center
- Il conflitto insanabile: il gioco comico dei valori
- L'aggressività in chiave comica: utilizzare il conflitto verbale come risorsa per fidelizzare un cliente telefonico e migliorare i rapporti con il personale

ore 17,00
Chiusura dei lavori

