



ORGANIZZAZIONE E CONSAPEVOLEZZA

L'alta specializzazione di molte attività economiche, la continua evoluzione delle tecniche relazionali e contrattuali tra gli imprenditori, il susseguirsi di norme in materia fiscale e del diritto d'impresa, impongono oggi al professionista il requisito dell'**organizzazione** interna allo Studio, definita sulla base di punti fermi, riguardanti sia la gestione delle risorse umane, sia la funzionalità della struttura.

La **soddisfazione del cliente** si ha quando le prestazioni ricevute corrispondono alle sue attese.

- **da un lato, i clienti** apprezzano in misura sempre maggiore, la tempestività, la disponibilità e la cortesia degli operatori ad accogliere e risolvere i propri problemi, e ne fanno riferimento per definire la qualità del servizio ricevuto.
- **dall'altro, lo studio** ha il bisogno che tutto ciò si sviluppi all'interno di un sistema efficiente che sia in grado di ottimizzare tutte le risorse a disposizione.

Sebbene il "prodotto" del professionista sia intellettuale, esso è reso fruibile attraverso un sistema organizzativo.

Oggi un professionista non potrebbe svolgere la propria attività senza un minimo di **organizzazione del lavoro**, senza una **distribuzione dei compiti**, cioè senza una **metodologia** che faccia funzionare lo Studio e che consenta di rendere servizi professionali di buona qualità; e se vero è che nel termine "professionista" è insito il concetto di elevato standard di qualità, altrettanto vero è che la qualità della prestazione non dipende più esclusivamente dalla **perizia** del professionista.

Quanti clienti ha perso lo Studio per banali errori od omissioni non ascrivibili direttamente al professionista, che ha invece operato nel rispetto della perizia, ma alla struttura ?

- E' sempre più necessario delegare funzioni e ruoli.
- Occorre formalizzare tutte le procedure più importanti e verificare che siano correttamente applicate.

L'esistenza di una struttura organizzata e la sua efficienza sono condizioni basilari per consentire al professionista di aggiornarsi, pianificare e controllare e, soprattutto, **dedicarsi più serenamente ad attività a più alto valore aggiunto**.

La tranquillità, anche psicologica, dei professionisti è un "bene" da tutelare !

Fermiamoci a pensare !

Identifichiamo ed analizziamo:

- le attività svolte / i servizi prestati
- Il modo in cui vengono svolte / come vengono erogate le prestazioni
- I controlli
- Le risorse umane
- Le risorse patrimoniali



- I punti di forza e di debolezza

L'autoanalisi della propria organizzazione è finalizzata al miglioramento: non si tratta solamente di esaltare i **punti di forza**, ma piuttosto di porre l'attenzione egualmente, se non prioritariamente, ai **punti di debolezza** – da considerarsi come le più evidenti **opportunità**.

L'obiettivo deve dunque essere quello di **crescere in capacità ed in consapevolezza**, con lo scopo di

- **ridurre i rischi dell'errore,**
- **rendere più efficiente l'operatività dello Studio,**
- **risparmiare tempi e costi.**

Del resto, la **“non organizzazione”** ha dei costi ?

Organizzazione:

- tempo
- Formazione
- consulenze esterne
- investimenti

Non organizzazione:

- perdita di clienti
- perdita di immagine
- interventi correttivi
- perdite di tempo
- risarcimento danni