

GESTIONE D'IMPRESA

di EROS TUGNOLI

Il meteorite dell'automazione

Milioni di anni fa un meteorite si abbatté sulla Terra creando un cataclisma che modificò il clima e la morfologia terrestre. Molte specie viventi, sia vegetali che animali si estinsero. Altre si adattarono e continuarono a vivere in un mondo nuovo. Altre e diverse forme di vita mai esistite nacquero e sono tutt'ora esistenti: se potessero farlo, dovrebbero addirittura ringraziare quel meteorite?

Cisará **un altro meteorite** simile in futuro? Probabilmente sì, ma non prima di alcune migliaia di anni, anche se qualche santone o scienziato afferma che probabilmente l'uomo si estinguerà da solo, prima di allora.

Prima che pensiate di aver sbagliato rivista, provate a modificare la premessa iniziale sostituendo la parola "Terra" con "Mercato mondiale" e "Specie viventi" con "**Agenti di vendita**". E il meteorite? Qui ci sarebbe l'imbarazzo della scelta: Chernobyl, Lehman Brothers, Covid-19, conflitto Russia e Ucraina, in pratica tutte le crisi mondiali degli ultimi decenni. Tante "piccole" meteoriti che hanno creato grandi stravolgimenti di mercato ed influito sulle nostre vite. Ma in questo articolo vorrei parlare di un altro meteorite, più pericoloso e subdolo dei precedenti poiché non si presenta come una catastrofe, ma come una splendida innovazione che ci rende la vita migliore e più comoda: parliamo dell' **automazione**. L'automazione è frutto della creatività e dell'ingegno umano, facilita i processi, dà ulteriori opportunità nel quotidiano, rende molti lati della nostra vita decisamente più comodi, tanto da non poterne fare più a meno.

C'è però un risvolto della medaglia, molto pericoloso e sottile: **l'automazione tende a sviluppare alcune abilità e a ridurne altre.**

Pensate al più bel computer del mondo, il cervello umano. Tra le tante attività, ha una componente emotiva/creativa e una componente razionale/mnemonica. Quando il cervello apprende una nuova "attività", la memorizza per eventuali repliche future. Se le repliche successive si ripetono spesso diventano "**automatismi**", cioè azioni che non necessitano più di un ragionamento, ma vanno "in automatico", lasciando libero il cervello di dedicarsi alle attività più complesse e ragionate. Allacciarsi le scarpe, lavarsi i denti, guidare l'auto, sono tutti automatismi che ci consentono di concentrarsi su altre azioni in contemporanea: parlare, ascoltare, riflettere.

E allora dove sta il "cataclisma"? Semplice: come gli automatismi evitano il coinvolgimento del ragionamento, l'automazione modifica drasticamente le nostre abitudini ed **elimina gradualmente la forza lavoro**. Pensate al Telepass: quanti casellanti ci sono ancora?

Il Bancomat e la **banca online** hanno tagliato migliaia di posti di lavoro.

Se restringiamo il campo all'attività di vendita e intermediazione, il pensiero va subito agli **acquisti online** che, di fatto, scavalcano vari passaggi della catena commerciale.

Molte aziende stanno trasformando i tecnici in tecnici-commerciali, riducendo al minimo indispensabile la forza vendita. Inoltre, si cerca sempre di più di creare **azioni di marketing** che facciano sì che sia il cliente a cercare il fornitore e magari ad acquistare senza bisogno dell'operatore, come nei grandi supermercati. Ma le cassiere ci sono! Certo, ma stanno aumentando le casse automatiche!

Potrei citare altri esempi, ma credo che il concetto sia chiaro: **l'automazione non la si ferma**, occorre cavalcarla, però. Ma per cavalcarla occorre imparare ad andare a cavallo.

Automazione significa innovazione e tecnologia, quindi occorre iniziare a studiarli, che ci piaccia o no: Internet, lingua inglese (almeno), strumenti informatici, applicazioni.

Nell'**area vendite** occorre assolutamente approfondire le conoscenze di marketing, soprattutto digital e di tutti gli strumenti innovativi di comunicazione online.

Cercate inoltre di specializzarvi a fondo su un prodotto o un servizio e di differenziarvi dai concorrenti, analizzando tutte le possibili aree di bisogno/esigenza dei vostri clienti lasciati scoperti dai concorrenti.

E non tralasciate la cultura e le conoscenze umanistiche!

Ma così dovremo tornare a scuola, obietterete. Certo, dovremo cambiare il nostro atteggiamento e la nostra motivazione verso lo studio e l'aggiornamento continuo.

E non perché "ce lo chiede l'Europa": **ce lo richiede il meteorite**.

Riproduzione vietata - martedì 19 aprile 2022