



# Pugno





# di ferro in quanto di velluto

DI ALESSIO DE SANTA

**Gli assistenti commerciali alle rivendite raccontano il loro lavoro, che richiede rigidità ma anche tanta diplomazia e capacità di relazionarsi e costruire un rapporto con i clienti**



**N**oiATM ha incontrato **Emanuela Bondanza** e il suo gruppo, quello degli assistenti commerciali alle rivendite, della Direzione Rete Commerciale. Gli uffici sono presso il deposito di via Messina. Atmosfera e accoglienza cordiali. Emanuela ci tiene a far conoscere la sua squadra, soprattutto i nuovi arrivati, entusiasti del lavoro. «Entusiasti?», viene da chiedersi. «Entusiasti», conferma. Una volta entrati ci si accorge che il gruppo c'è, e si sente. Il clima è vivace e operoso, e le battute non mancano.

### Ambiente allegro

«Qui si festeggiano tutti i compleanni – dice Emanuela –. Prepariamo una torta e ci regaliamo dieci minuti quando i miei collaboratori rientrano dal giro della mattina. È una tradizione che ho voluto instaurare per creare gruppo». Sembra che quella del gruppo sia una condizione fondamentale, qui. Ma non pesa essere l'unica donna con 14 collaboratori maschi? Emanuela sorride e racconta che, anzi, viene trattata benissimo dai colleghi e portata «su un palmo di mano». È ormai in ATM da 24 anni ma, come tiene a sottolineare, è stata davvero protagonista della *job rotation*. Ha lavorato nel marketing, nelle relazioni esterne, nel commerciale. Ovunque, insomma, la sua abilità nell'entrare in relazione con gli altri potesse tornare utile. «Quando tratti con i clienti, di fatto sei un loro partner, e spesso risolve più problemi una comunicazione informale davanti a un caffè che non un centinaio di telefonate». La stessa abilità relazionale è utilizzata con i colleghi: «È fondamentale avere una squadra di cui possa fidarmi soprattutto in momenti di picco, ad esempio quelli di cambio tariffario, in cui vanno sostituiti i vecchi biglietti con i nuovi. Come ad agosto: il lavoro era tanto, e ho dovuto chiedere ai miei collaboratori parecchi sforzi in più».

### La fiducia prima di tutto

Arriva poi il momento di **Claudio Cini**, sembra il più giovane del gruppo: ha



29 anni ed è entrato a far parte della squadra da un anno e sette mesi circa. È l'assistente commerciale di tutta la zona nord-est, quella che va da Vimodrone e Bergamo. «Il primo giorno – spiega – sembrava di essere su Marte. Lavoravo

già come commerciale, ma qui il lavoro è molto diverso. I colleghi e i superiori, però, mi hanno messo subito a mio agio, mi sono sentito accolto e inserito». Claudio racconta poi che nel suo lavoro è importante stringere rapporti duraturi.

## METROPOLITANA

### Un lavoro bello e vario

**Luciano Schiavone, Dario Vella e Christian Volpe** sono gli assistenti commerciali della linea metropolitana. Qual è la differenza tra il loro lavoro e quello dei commerciali che curano i rivenditori di superficie? Spiegano che la metropolitana ha un numero di introiti molto più alto. E da grandi introiti derivano grandi responsabilità. Spiegano che il rapporto con i rivenditori è diverso perché li incontrano una volta ogni due giorni. «Ti vedono sempre ed è facile instaurare un rapporto di fiducia». Christian racconta che il lavoro è bello perché «vario e stimolante. Ogni volta che c'è un servizio nuovo bisogna conquistarsi il rivenditore. E poi, appena ti vede, cerca di scaricare la patata bollente gridando "LATM! È qua!"».

**BEATA TRA GLI UOMINI** Emanuela Bondanza circondata dai suoi collaboratori: Antonio Prinza (1), Christian Volpe (2), Claudio Cini (3), Dario Vella (4), Giovanni Petrilli (6), Luciano Schiavone (7), Pierpaolo Fellina (8), Vincent Sparaciarì (9). Un gruppo unito, molto professionale e sempre con il sorriso sulle labbra.

«Sei un rappresentante ATM, non ti viene richiesto solo di portare i biglietti presso i rivenditori, ma spesso di risolvere i problemi che si creano sul territorio, di mandare il cliente all'ufficio giusto: insomma, devono potersi fidare di te. I rapporti che coltivi spesso si traducono in una maggiore efficienza, è per questo che inizio il mio giro sempre presto la mattina, per poter dedicare a ogni cliente il giusto tempo», conclude Claudio.

Passando da un neo assunto a uno che in ATM è arrivato un po' di tempo prima è il turno di **Antonio Prinza**. Antonio è in azienda dal 1986 e dal 1994 segue, come assistente commerciale, i rivenditori della rete urbana di superficie. Viene da chiedersi come abbia visto cambiare il lavoro negli ultimi anni. «È sicuramente più complesso, la mansione si è evoluta nel tempo. Una volta eravamo chiamati "esattori", il nostro lavoro era semplicemente ritirare il denaro dai rivenditori e rifornirli di biglietti, mentre oggi siamo più che altro dei consulenti, oltre che dei formatori, perché ci preoccupiamo di verificare che i rivenditori siano al corrente delle nuove tariffe e dei cambi di programma. Fortunatamente vengono in nostro soccorso le nuove tecnologie: i palmari ci aiutano a sveltire le operazioni di base, come gli ordini e i calcoli sulle riscossioni. Certo, io però dalla mia vecchia calcolatrice non mi separo mai». Anche Antonio conferma l'ottimo rapporto con Emanuela: «Ci lascia lavorare in autonomia, cerca di responsabilizzarci il più possibile, e questo ci fa sentire apprezzati».

#### **In provincia è più difficile**

Tocca a **Pierpaolo Fellina**, figura meravigliosamente controversa: ex odontotecnico, è in ATM dal 2003 e lavora

come assistente commerciale dal 2005. Nasconde, sotto l'aria rilassata, un carattere da tigre affamata. Viene chiamato "il martellatore", perché estremamente determinato. È orgoglioso nel dire che a lui è affidata la rete interurbana. È la parte più difficile perché, dice, «c'è da lottare. Nei paesi di provincia hai contatti meno frequenti con i rivenditori e spesso c'è la presenza di altre compagnie oltre ad ATM. Bisogna essere impeccabili». Pierpaolo racconta anche come sia importante l'aspetto psicologico: «Bisogna

sempre evitare lo scontro. In periodi di crisi è facile che qualche commerciante non abbia liquidità per pagare la percentuale sui biglietti già venduti. In questo caso si attaccherà a qualunque cosa pur di non pagare e litigarci sarebbe la scelta peggiore. Ci vuole parecchio autocontrollo». È d'accordo il suo collega **Vincent Sparaciarì**, che riporta una frase che gli era stata detta quando era un "novellino" di questo lavoro: «Ci vuole pugno di ferro in guanti di velluto».

**Giovanni Petrilli** è un altro dipendente di lunga data di ATM. Anche lui ha cambiato diverse mansioni: «Qualsiasi lavoro mi piace, sono tutte esperienze». Ma quando gli viene chiesto quale sia stato il suo preferito, è facile capire che il suo cuore è rimasto a quando gestiva il vestiario. Una volta, quando già lavorava come assistente commerciale alle vendite, è stato scippato. Usciva da un rivenditore e in due gli hanno rubato la borsa con gli assegni. «Mi spiace soprattutto per la borsa perché gli assegni vengono timbrati all'istante e solo l'azienda può ritirare i soldi; senza contare che in queste occasioni li blocchiamo immediatamente».

**SEI UN  
RAPPRESENTANTE ATM,  
NON TI VIENE CHIESTO  
SOLO DI PORTARE  
I BIGLIETTI PRESSO  
I RIVENDITORI MA DI  
RISOLVERE I PROBLEMI  
CHE SI CREANO**

#### **TECNOLOGIA**

#### **Il rivenditore fai da te**

**Christian Volpe** spiega anche come la tecnologia è venuta in soccorso. «I rivenditori sono di tre tipi: quelli semplici, che vendono solo i biglietti consegnati da noi; quelli tecnicamente chiamati Rde, ovvero coloro che possono anche ricaricare le tessere elettroniche e, infine, i Dsd, ovvero i rivenditori che, con un'apposita macchina, stampano loro stessi i biglietti. Tramite la stessa, poi, ricevono anche informazioni da ATM sul cambio delle tariffe e gli scioperi, anche se le tecniche di informazione potrebbero essere migliorate».

Ma c'è una regola per fare questo lavoro? «Certo: mai, mai, mai regalare uno sconto», concludono i ragazzi che curano i rivenditori della metropolitana.