

Estel Casa: intervista ad Alberto Stella, amministratore delegato.

Estel Casa rappresenta un'azienda che da oltre 60 anni occupa una posizione di rilievo nel campo dell'arredamento per la casa. Con un giro d'affari di 30 miliardi e 100 persone impiegate, ha scelto di adottare una politica commerciale e distributiva basata sul franchising: una rete avviata nel 1997, che oggi comprende 50 punti vendita e che è destinata ad ampliarsi ulteriormente. Ecco un interessante "botta e risposta" con **Alberto Stella**.

Perché avete scelto di adottare un Sistema Qualità?

Estel Casa ha un posizionamento di mercato di fascia medio-alta, che fin dai primi anni '90 ha spinto il management ad operare in una logica di qualità di tutti i processi organizzativi. Per la divisione ufficio, la ISO 9001 è stata ottenuta nel '96. Successivamente, in seguito alla forte crescita delle due unità di business aziendali - casa e ufficio - si è scelta la strada della "divisionalizzazione" con la conseguente volontà di certificare separatamente entrambe le divisioni, migliorando i processi dello stabilimento specializzato nel settore casa.

Come ha reagito il personale dipendente ad una tale "rivoluzione"?

Complessivamente bene. Anche se inizialmente abbiamo riscontrato alcune perplessità legate al timore di vedere burocratizzata l'attività lavorativa.

Quali sono le conseguenze positive che un Sistema Qualità comporta a livello interno, aziendale?

Omogeneizzazione dei processi aziendali, che si ottiene mettendo a frutto le best practice interne all'azienda e contemplate dalle norme ISO. Costante e sistematica rilevazione delle non conformità, con conseguente attuazione di azioni correttive. Maggiore attenzione e controllo di ciò che entra in azienda e di ciò che esce, con conseguente sviluppo di rapporti di stretta collaborazione con i fornitori aziendali. Identificazione delle responsabilità organizzative ed un maggiore ordine nei processi. Miglioramento dei flussi informativi interni ed esterni all'azienda, delle modalità di comunicazione e della documentazione attraverso l'introduzione di opportuni programmi informatizzati. Sviluppo delle competenze del personale, in particolare degli addetti ai processi più complessi. In termini di mercato, una maggiore qualità dei prodotti e la garanzia di affidabilità che viene offerta ai clienti, importante trattandosi di beni durevoli. Ma anche una differenziazione competitiva rispetto alla concorrenza.

Svantaggi?

Una maggior visibilità delle non conformità dei prodotti, che risultano enormemente enfatizzati agli occhi dei consumatori.

Come viene valutato il certificato IQNet?

È richiesto da quasi tutti i clienti internazionali.

Cosa si sente di dire circa la certificazione ambientale ISO 14000?

È un aspetto cui arriveremo entro breve, a cui abbiamo già dedicato attenzione nei processi di formazione del personale aziendale.

In quale misura incide la ISO 9001 sull'immagine aziendale?

Perché "costringe" a rispettare consumatori e partner aziendali.

Certificarsi costa. Quali riflessioni si sente di fare a questo proposito?

Il costo deve essere assolutamente considerato come un investimento.