



By: [Les Roches International School of Hotel Management](#) -  
[CC BY 2.0](#)

Oggi siamo stati convocati da De Feo, alla presenza del dir. Capuano, così come richiesto nel nostro comunicato unitario del giorno 11/3/2015.

La riunione - iniziata "sotto i migliori auspici" senza nemmeno le presentazioni di rito - avrebbe dovuto affrontare e trovare correttivi alle criticità denunciate sui temi della gestione delle risorse umane e dei comportamenti tenuti dal direttore di area nelle riunioni sui budget con i titolari.

I contenuti della riunione sono invece facilmente sintetizzabili nella "lezione di comunicazione" impartita agli astanti da De Feo:

### **lesson 1: "non ho detto e fatto nulla di tutto ciò, se è stato percepito male non posso farci niente"**

E così, a seguito dell'articolato racconto fornito da De Feo che ci ha parlato di incontri costruttivi e colloquiali, tesi a capire le problematiche delle filiali al fine di supportare e spronarne l'attività commerciale, abbiamo ad esempio appreso che:

- non sono stati dati budget individuali a gestore, quindi i titolari e dtm che ad esempio hanno riportato ai colleghi di dover fare 8 conti correnti nuovi, 40 preventivi motor ecc hanno capito male;
- nessuno ha mai detto di fare i preventivi *motor*: De Feo ha annunciato che basta inserire la targa auto a sistema creando una banca dati utile a giugno, cioè fra tre mesi e quindi a preventivi scaduti visto che spirano dopo 60 giorni, quando sarà ripresa per proporre polizze per CAP. Per De Feo, cui sono stati forniti i dovuti aggiornamenti su come funziona il sistema per l'inserimento dei preventivi (...), i preventivi *motor* si inseriscono, previa acquisizione dei dati necessari, se e quando c'è tempo nei tempi morti, a *fine serata*. Abbiamo chiesto lumi sul concetto di "*fine serata*" e De Feo ha detto di riferirsi al limite massimo dell'orario di lavoro perché a suo avviso i colleghi che restano dopo l'orario di lavoro - le 16.15 ndr...- sbagliano. Quindi i dtm e titolari che continuano a pressare, monitorare e spingere per il raggiungimento dei budget preventivi *motor*, non solo violano la normativa, ma non hanno capito il messaggio aziendale;
- nessuno ha ricevuto insulti ed i toni non sono stati offensivi. I colleghi che hanno rilevato ciò sono ipersensibili ed emotivi;

- nell'era De Feo sono state bandite le mail di sollecito sugli atti di vendita. Abbiamo tentato, non senza sconcerto, di evidenziare che le mail continuano ad arrivare, anzi sono aumentate e si accompagnano ad un intenso - ed illegale - monitoraggio delle attività individuali, sottolineando al De Feo che le stesse mail sono indirizzate anche a lui. La risposta di De Feo è stata lapidaria: "chist so' pazz'"...

In buona sostanza, fatta eccezione per le figure apicali, per De Feo l'ex gruppo Napoli è composto da dtm pazzi, da titolari piagnoni che non sono in grado di capire e da colleghi incapaci cui l'ultimo arrivato spiega cosa, come e a chi vendere, noncurante della volontà dei clienti, della specificità del territorio e della profonda conoscenza dell'utenza e dei prodotti posseduta dai colleghi.

Un approccio inedito per la nostra realtà territoriale che riteniamo meriti tutte le necessarie risposte di disobbedienza civile praticabili, a partire dall'ignorare i diktat sui budget per arrivare all'auspicato - anche da De Feo - rispetto dell'orario di lavoro e delle norme tanto per cominciare.

Nell'incontro De Feo si è mostrato all'altezza della nomea che lo ha preceduto, profondo conoscitore dei basilari elementi di tecniche di comunicazione.

Perfino il dir. Capuano ha realizzato che la riunione forse non stava andando nel verso giusto, tentando in più occasioni di correggere il tiro dell'incontro, ma senza riuscirci.

L'incontro è terminato "prematuramente" e non abbiamo avuto modo di affrontare la parte inerente la gestione del personale che auspichiamo si possa discutere al più presto, magari in modo meno arrogante e più costruttivo

*Meglio tacere e passare per idiota che parlare e dissipare ogni dubbio.*

*Abraham Lincoln*

Napoli, 25/3/2015 **le Segreterie**