

# Le migliori aziende per cui lavorare nel 2013

Credibilità, rispetto, equità, orgoglio e cameratismo. Ecco dove questi valori sono rispettati al meglio e permettono ai lavoratori di sentirsi orgogliosi di appartenere a un gruppo

◆ Beatrice Bartoli

Con tassi di disoccupazione giovanile che superano il 37% può suonare strano parlare dell'eccellenza dei luoghi di lavoro. Sono tempi in cui averlo un lavoro è già un successo, è vero. Eppure non si può ignorare il fatto che questa triste constatazione è figlia non solo della realtà oggettiva di crisi nella quale viviamo, ma anche di una distorta prospettiva dalla quale ci siamo, ahimè, abituati ad osservare il mondo dell'impresa e del lavoro: quella secondo la quale il lavoratore è un costo e la qualità dell'ambiente di lavoro solo un benefit accessorio per chi se lo può e vuole permettere. Forse, proprio per questo, ha ancora senso dare rilievo alla ormai nota classifica di Great Place to Work (pubblicata a fine anno per le aziende italiane) e alle imprese da lei premiate. Per ribadire che un eccellente luogo in cui lavorare è uno strumento chiave del successo competitivo del business, che dipendenti aggiornati, diretti da capi competenti e coerenti, coinvolti nei processi decisionali e fatti crescere professionalmente si sentono parte attiva dell'azienda e sono pronti a contribuire al successo, dando sempre il proprio massimo per il raggiungimento degli obiettivi. Non sono solo vuote parole da imbonitore ben pagato per raccontare favole. È la realtà che vivono con successo e soddisfazione le aziende italiane piccole, medie e grandi che sono state incluse nella classifica di Great Place to Work del 2013.

## Ecco come deve essere un luogo di lavoro eccellente nel settore dell'ospitalità

E che dire dell'ambiente di lavoro delle imprese del turismo? Mentre lo scorso anno nella classifica italiana delle migliori piccole e medie imprese si contava la presenza almeno di Best Western Italia, nelle liste dell'eccellenza 2013 del nostro

Paese non ci sono aziende del settore. Per trovarne bisogna scorrere gli elenchi 2012 (pubblicati a settembre dello scorso anno) delle Best Companies internazionali: al 6° posto troviamo Marriott, mentre al 19° si è classificata Accor. Ma cosa contraddistingue un luogo di lavoro eccellente nel settore del turismo? «La priorità per noi è garantire ai nostri associati la migliore esperienza lavorativa, perché abbiamo verificato che è questo lo strumento più efficace che possiamo adottare per far sì che i nostri ospiti siano soddisfatti», spiega **David A. Rodriguez**, vice presidente esecutivo Marriott e direttore delle risorse umane. «Un ambiente di lavoro eccellente genera un servizio attento e di qualità, favorendo la fidelizzazione dei clienti e un legame emotivo con i nostri brand». Anche Accor punta sulla soddisfazione dei propri dipendenti, sicura di ottenere così il massimo da loro. «Dalla seconda e ultima analisi di clima aziendale oltre ad un incremento notevole del tasso di partecipazione (79%) rispetto alla prima analisi, è emerso che il 90% dei collaboratori è fiero di lavorare in Accor Italia», ci spiega **Alessandro Arborio Mella** (foto), Direttore Risorse Umane di Ac-

## LA METODOLOGIA

La classifica è originata in gran parte dal giudizio delle persone che, compilando il questionario, assegnano alla loro azienda il titolo di *Best Workplace*. I risultati del questionario Trust Index pesano infatti per i 2/3 del punteggio finale, mentre la restante parte è legata all'analisi delle pratiche di gestione delle risorse umane, descritte dalle aziende nel questionario Culture Audit.

Il modello su cui si basa il questionario Trust Index, e da cui discende il processo





cor Italia. «L'87% ritiene di lavorare in buone condizioni ambientali, l'86% capisce come il proprio lavoro contribuisca ai risultati della propria direzione/hotel, tutto ciò è sintomo di come la worklife balance in azienda sia percepita positivamente dai collaboratori e li motivi nel proprio lavoro. Questo non significa che non ci siano aspetti sui quali migliorarsi. Come gruppo alberghiero puntiamo molto sulla formazione dei nostri dipendenti e allo sviluppo delle loro competenze: nel 1985 Accor è stata la prima azienda di servizi in Europa ad istituire una scuola interna di formazione. La soddisfazione del cliente è al centro della nostra strategia.

Per raggiungere questo obiettivo è indispensabile che tutto il personale sia altamente motivato e preparato adeguatamente per offrire servizi di qualità agli ospiti e ai clienti. Il Gruppo inoltre è da sempre impegnato nel costruire opportunità di sviluppo manageriale e nel favorire la mobilità internazionale, considerati due asset fondamentali. Uno strumento utile a questo scopo è il colloquio di valutazione annuo, un momento di condivisione che ogni collaboratore sostiene col proprio responsabile durante il quale si attua un bilancio degli obiettivi passati, si predispongono quelli futuri, si individuano insieme i bisogni formativi».

**Accor, insieme a Marriott nella classifica internazionale delle Best Companies, testimonia che anche nel mondo del turismo la qualità dell'ambiente di lavoro premia il business. Nella foto: Hotel Parc Beaumont Pau - MGallery Collection**

di valutazione, mette in evidenza come un ambiente di lavoro eccellente sia caratterizzato da tre relazioni fondamentali: una relazione di fiducia reciproca con il management aziendale, il rapporto di orgoglio per il proprio lavoro e per l'organizzazione di cui si fa parte e la qualità dei rapporti con i colleghi. Queste tre relazioni si sviluppano in 5 dimensioni: credibilità, rispetto ed equità, misurano la fiducia dei dipendenti nei loro manager, mentre le altre due, orgoglio e came-

atismo, mirano a valutare il rapporto dei dipendenti con il loro lavoro e la loro azienda, le loro sensazioni riguardo ad essi, e il divertimento nel luogo di lavoro con gli altri colleghi.

In Italia sono state valutate oltre 98 aziende, con il coinvolgimento di più di 21.000 collaboratori, e sono state pubblicate due classifiche: quella delle 13 Best Large Companies (oltre 500 dipendenti) e quella delle 22 Best Small Medium Enterprises (da 50 a 499 dipendenti).

# Best Workplaces Large Companies 2013 Italia

## I commenti dei dipendenti...



### 1. Microsoft Italia

"Essere parte dell'azienda che rende possibile cambiare il mondo. Che aiuta tutti a essere più efficienti, più veloci, migliori!"

### 2. Tetra Pak Packaging Solutions

"Ho vissuto un'esperienza personale traumatica proprio appena dopo essere stata assunta, per mesi ho dovuto recarmi spesso in ospedale, assentarmi per operazioni e malattie. Al lavoro mi sono sempre sentita ben accolta e appoggiata nel difficile momento che stavo vivendo. Il dedicarmi al lavoro mi ha anzi aiutata a risollevarmi e per questo sarò sempre grata a questa azienda e alle persone che vi lavorano, alla loro fiducia nei miei confronti e a quanto hanno fatto per me per aiutarmi a portare a termine le mie mansioni anche se questo ha significato aggiustare i piani molte volte in funzione delle mie esigenze e di quelle aziendali"

### 3. Gruppo Dow Italia

"È un'azienda dove le esigenze del singolo vengono tenute in reale considerazione, dove le persone non sono solo numeri. Coinvolgimento, crescita professionale, indipendenza e responsabilità dataci dall'azienda fanno di noi dipendenti persone più soddisfatte in quanto ci viene espressa fiducia in ciò che facciamo"

### 4. Quintiles

"Il team è solido ed il management tiene molto al lavoro di squadra. I colleghi sono disponibili. Il Qday è molto apprezzato e mette in evidenza la sensibilità e l'impegno dell'azienda"

### 5. FedEx Express

"La costante crescita, non solo in Italia anche a livello mondiale. Un FedEx è FedEx in tutto il mondo... Ed io sono FedEx"

### 6. Bricoman

"Ci piace festeggiare le vittorie ed abbracciarci per farci forza per reagire e superare le sconfitte"

### 7. Eli Lilly Italia

"Rimane l'unica azienda in cui le persone contano ancora veramente"

### 8. Unieuro

"La disponibilità dei miei colleghi e soprattutto il carattere del nostro Store Manager che ci coinvolge nelle situazioni dell'azienda, che ci sprona a migliorarci e che ci incita nell'essere sempre migliori! È capace di farci sentire i pilastri dell'azienda! Cosa non presente nelle altre aziende"

### 9. Ikea Italia Retail

"Le mie esperienze lavorative sono state tante e posso confermare, facendo un confronto, che in Ikea l'ambiente di lavoro è veramente unico e speciale. Gli esempi: il



poter crescere, la disponibilità fra colleghi, l'ambiente giovane e fresco, gli strumenti messi a disposizione"

#### 10. Unilever

"È un'azienda in evoluzione che negli ultimi anni ha sradicato vecchi principi per impiantarne di nuovi e più stimolanti. Ha dato voce e attenzione al dipendente consentendo a quest'ultimo di sentirsi parte di "qualcosa". Sono orgogliosa di farne parte e di crescere con essa"

#### 11. Sanofi

È un'azienda che non si tira mai indietro di fronte alle difficoltà dei dipendenti"

#### 12. Leroy Merlin Italia

"Io vengo da un'esperienza lavorativa lunga e molto simile, e sono qui da pochi mesi, la cosa bella del mio negozio che dal primo giorno mi sono sentita la benvenuta, mi sono già sentita a "casa", la disponibilità dei responsabili e dei miei colleghi mi ha quasi lasciata a bocca aperta, cosa che (avendo avuto altre esperienze professionali simili) in altre aziende non c'è. Mi sento parte viva del negozio ed è bellissimo dirlo dopo 2 mesi circa di lavoro"

#### 13. Emc Computer System Italia

"Le continue possibilità di crescita professionale. È un'azienda all'avanguardia. I tavoli a cui ci si siede con i clienti, a tutti i livelli, diventano entusiasmanti confronti per realizzare soluzioni che rendono EMC leader del settore. C'è sempre poi il continuo confronto con i colleghi da cui si impara molto. È un dare avere che fa crescere costantemente, giorno dopo giorno"

## Best Workplaces Small Medium Enterprises 2013 Italia I commenti dei dipendenti...

#### 1. Cisco Systems

"Mi sento orgoglioso di lavorare in una azienda che comunque contribuisce a cambiare il modo di vivere, lavorare e imparare. So di lavorare in una azienda che contribuisce fortemente al futuro del mondo..."

#### 2. W.L. Gore e Associati

"I dipendenti sono coinvolti al punto da sentirsi veri e propri imprenditori. Spirito di "tutti nella stessa barca". Approccio diretto tra dipendenti, "no ranks, no title", tipico delle strutture a matrice"

#### 3. Mars Italia

"Apprezzo molte cose, in particolare il fatto che sia consentito a tutti di lavorare da casa (in modo da gestire il proprio tempo con flessibilità), a prescindere dall'inquadramento. Inoltre ritengo sia davvero unica l'attenzione che Mars ha nei confronti del tema "mobility": tutti beneficiamo di agevolazioni per raggiungere il luogo di lavoro e ridurre costi e stress da traffico. Davvero un'azienda unica!!!"

#### 4. PepsiCo Italia

"Lavorare per questa azienda fa sì che ad ogni vittoria lavorativa, ci sia la consapevolezza che il tuo lavoro faccia la differenza. Tali sentimenti motivano il dipendente e lo fanno sentire importante!"



**PEPSICO**

#### 5. Locker Remedia

"In questa azienda c'è clima familiare si ride si scherza... e si lavora davvero bene. un esempio volete? Posso dire che qui è tutto speciale... io in prima persona sto bene vengo a lavorare volentieri e sono orgoglioso del posto in cui lavoro, orgoglioso della mia azienda!"

#### 6. National Instruments Italy

"Lavorare in questa azienda è come lavorare in una grande famiglia dove vivono rispetto e considerazione. Non sei un numero, sei una persona"

#### 7. SAS

"Essere sempre avanti rispetto al mercato e fornire soluzioni innovative e di valore al cliente. Questo orientamento rende il lavoro sempre vario e mai monotono e consente ad ogni dipendente un elevato grado di creatività e innovazione"

#### 8. Medtronic Italia

"Contribuire alla salute delle persone rende il mio lavoro speciale; essere attorniato da persone che hanno quale fine il bene del paziente rende l'ambiente di lavoro molto motivante"

#### 9. ConTe.it Admiral Group

"È un posto diverso, con tantissima energia positiva, voglia di fare, di stare insieme e di divertirsi. Ma anche tantissima attenzione ai risultati, al raggiungimento dell'eccellenza, alla qualità del servizio per i nostri clienti... Tutti sanno di essere un tassello importante del puzzle e che abbiamo bisogno gli uni degli altri per stare bene e crescere insieme. Questa diversità si vede nell'organizzazione degli spazi, nell'organigramma, nei risultati ma soprattutto nei sorrisi delle persone"

#### 10. In Job

"Quello che percepisco di speciale in questa azienda è che non si ferma mai. Ricca di stimoli continui con una visione sul lungo periodo, orientata agli investimenti con un interesse particolare per le persone che la compongono. L'eccellente ambiente di lavoro viene percepito soprattutto nel quotidiano, sia per gli spazi prestigiosi sia per gli obiettivi ambiziosi"

#### 11. Kellogg Italia

"La collaborazione e il buon umore delle persone, anche di responsabilità. Questo aiuta a fronteggiare con facilità le situazioni di difficoltà generate da errori o da scadenze imminenti, e permette altresì di godere in modo completo delle soddisfazioni lavorative. Se capita di sbagliare è molto più semplice rialzarsi se c'è un clima sereno"

#### 12. Intesys

"L'impegno che la direzione mette nella soddisfazione del dipendente e alla voglia di mettersi in gioco per capire dove si possa fare meglio. Questo è un qualcosa che non tutte le aziende sono disposte a fare"

#### 13. Zeta Service

"Al lavoro mi sento come in famiglia, i responsabili (dal coordinatore al top manager) ci prendono in considerazione, ascoltano con attenzione le nostre esigenze e

cercano di venirci incontro, ci aiutano quando ne abbiamo bisogno, ci rispettano, ci spronano a raggiungere sempre nuovi obiettivi stabiliti in base alle attitudini e alle competenze di ognuno. Vengo a lavorare con il sorriso”

#### 14. JT International Italia

“Le persone si sentono parte dell’azienda e lavorano con motivazione, determinazione, e in armonia quasi come se l’azienda fosse loro. L’azienda ha un’alta considerazione di tutti i dipendenti, si avverte il riconoscimento del valore delle persone, ovvero il fatto che le persone debbano essere valutate secondo i propri meriti e solo per quello, a prescindere dalle differenze di lingua e di cultura e soprattutto dal fatto che si è più o meno simpatici al proprio manager...”

#### 15. Mellin Spa - Danone Baby Nutrition

“Farti sentire parte integrante è una sensazione che è difficile trovare in altre aziende. Essere accolto sempre a braccia aperte mi rende orgoglioso di fare parte di questa famiglia. Sapere che c’è sempre qualcuno pronto ad ascoltare le tue problematiche lavorative e aiutarti a risolverle è sintomatico del fatto che ci si trova in un fantastico ambiente lavorativo”



#### 16. Volkswagen Financial Services

“Sono convinta che la comunicazione e la trasparenza con i propri responsabili, il dialogo, la paura di non sentirsi ...sotto esame ...facciano di quest’azienda un eccellente ambiente di lavoro. Il clima che si respira è molto friendly, c’è dinamismo e questo stimola a migliorare e a dare di più.... La voglia di fare e di organizzare di questa azienda non è da tutte...”

#### 17. Biogen Idec Italia

“La capacità di farti sentire unica: il mio contributo sia professionale che personale è unica ed indispensabile per quest’azienda. Ti senti parte integrante di essa. Si imparano tantissime cose in pochissimo tempo”

#### 18. EURAC Research

Multiculturalità, internazionalità, curiosità delle persone, senso di appartenenza, ambiente poco formale, flessibilità di orario, attenzione alla persona, uffici esteticamente piacevoli, presenza di servizi (mensa, asilo, palestra, biblioteca). Tutti questi aspetti spingono a “dare di più” rispetto a quanto dovuto per contratto”

#### 19. NaturalLook

“Penso che sia tra le poche aziende in cui si accettano con molta positività le maternità e quindi le piccole vite che il cielo voglia dare alle mamme. Un’azienda in cui si offrono due calzature all’anno in omaggio. Un’azienda che organizza tanti eventi a cui possono partecipare tutti. Un’azienda in cui si mettono a disposizione tanti corsi di formazione, anche all’estero”

#### 20. Mapa Spontex Italia

“Il valore del gioco: fare le cose con il sorriso sulle labbra”

#### 21. Prodotti Formenti

“Viene sempre data la possibilità al personale interno, in via prioritaria, di crescere professionalmente quando si aprono posizioni organizzative”

#### 22. Welcome Italia

“Formazione tendente al miglioramento personale. Ottimo clima interno. C’è molta trasparenza fra colleghi, anche sui dati e le performances. Si può chiedere aiuto e parlarne francamente. La domanda più originale che mi è stata posta è “in che cosa l’azienda può contribuire per il tuo benessere personale?”. Si vuole che ci sentiamo tutti uniti”