



L 
STUDIO
TECNICO

TOPOGRAFICO
MODERNO

A cura di Fabio Crovetto, Antonio D'Angelis,
Maurizio Foderà, Pino Mangione, Giovanni Rizzo,
Domenico Romanelli, Benito Ferdinando Suliani



NOTA INTRODUTTIVA DEL PRESIDENTE DEL CNGEGL

Definire la cultura organizzativa necessaria al professionista del Terzo Millennio per essere competitivo sul mercato del lavoro, non è cosa semplice: in teoria, lo stesso dovrebbe avere un mix di abilità imprenditoriale, capacità manageriale e visione strategica grazie alle quali rendere la propria attività efficace (produzione di risultati), efficiente (*minore investimento di risorse*) e business oriented (*orientato all'equo compenso professionale*).

Un cambiamento culturale ancor prima che lavorativo, conseguenza di molteplici fattori; primo fra tutti il perdurare della crisi economica mondiale che ha obbligato ed obbliga i professionisti ad adattarsi a un mercato complesso e in continua evoluzione, facendo proprio l'utilizzo di soluzioni tecnologiche e modalità organizzative funzionali all'offerta di servizi innovativi. Con l'unica consolazione di cogliere, nell'etimologia della parola "crisi" (dal greco krisis, scelta) una connotazione positiva. Se è vero che la crisi è un fattore di cambiamento, di certo non è l'unico.

Una ricerca condotta dal Censis in collaborazione con Adepp (Le professioni in Italia: una ricchezza per l'Europa, ottobre 2015) rileva la persistenza – nonostante la congiuntura negativa – di "spinte" connaturate all'identità dei professionisti: la passione per i contenuti del lavoro, l'intraprendenza, la capacità di prevedere i driver di sviluppo futuro. Dinamiche che presentano la consapevolezza che, per stare sul mercato, è necessario affiancare alla conoscenza altri fattori competitivi, grazie ai quali migliorare la propria professionalità.

In quest'ottica va inquadrato il lavoro di AGIT che, pertanto, è da ritenere un primo tentativo per elaborare un approfondimento in tematiche complesse, soprattutto per chi si appropria, da neofita, allo svolgimento di un'attività libero-professionale.

Il volume curato da AGIT presenta due punti di forza: l'analisi approfondita di un numero elevato di fattori cosiddetti trasversali o soft (la capacità relazionale, le tecniche di contrattazione, la gestione dei collaboratori, la pianificazione delle attività) e la chiarezza con la quale si offrono ai lettori possibili percorsi d'integrazione e complementarietà con i fattori hard: valutazioni tecniche, normative ed economico-finanziarie.

Per quanti affrontano le sfide del mercato del lavoro, il testo è uno strumento utile a sistemizzare un insieme di conoscenze necessarie alla rinnovata professionalità, che è possibile apprendere solo attraverso l'esperienza e il confronto.

Il mio personale auspicio è che questo vissuto possa essere trasmesso ai giovani che si affacciano alla professione, privi di esperienza, ma carichi di entusiasmo e aspettative.



RINGRAZIAMENTI

Tutto questo è stato possibile grazie all'entusiasmo che i nostri soci ci hanno trasmesso durante tutti questi anni nelle diverse occasioni di incontro di presenza o nei classici canali comunicativi di AGIT.

Tutti insieme ci siamo resi conto che fare il topografo oggi non è solo conoscere la trigonometria, la matematica e la fisica e il proprio strumento, ma è necessario ammodernare il nostro modo di approcciare questa bellissima professione, che tanto ci ha dato e che insieme desideriamo che tanto ancora ci debba dare.

Un particolare ringraziamento alla Fondazione Geometri Italiani, che ha sposato questa iniziativa anche con un sostegno economico.

Siamo certi di non aver trattato tutti gli argomenti in modo scientifico e completo, ma sicuramente da collega con l'intento di dare un incentivo ai cambiamenti che la clientela ci chiede e si aspetta.

pinomangione



SOMMARIO

- Scopi e utilizzo	7
- Il Cliente	7
Il primo cliente sei TU	7
Cliente = persona	8
Dai valore al tuo cliente	9
- Le relazioni	13
- Il Controllo di Gestione economica	15
Perché è necessario gestire la nostra cassa	15
Costi Fissi	16
Costi Variabili	16
Fatturato	17
La marginalità	17
- Il preventivo più appropriato	19
Definizione	19
La normativa in materia	19
I fattori da analizzare per la redazione di un corretto preventivo	19
I contenuti di un corretto preventivo	21
Esempio di preventivo correttamente redatto	22
- La contrattazione	25
Definizione	25
I fattori da valutare prima dell'incontro con il cliente	25
Gestione della contrattazione	26
Gli obiettivi della contrattazione	28
- Il Diritto e la responsabilità professionale	29
Prestazione intellettuale - codice civile - codice deontologico	29
Responsabilità	30
Obbligo assicurativo - polizza professionale	30
- Gli Investimenti	33
Il concetto di investimento (utilità, tempo, rischio)	33
Come stimarne l'impatto economico sullo studio	34
Predisposizione di un piano di sviluppo	
(creare un effetto volano per l'attività dello studio)	37
Esempio pratico	37
- L'utilizzo degli standard di Qualità	39
Il significato delle parole "Standard" e "Qualità"	39
Le norme e gli organismi di normazione	39
Un utilizzo pratico dello standard di qualità nella professione del Topografo	41
- Topografo Organizzato	43
Definiamo L'organizzazione	43
La puntualità	44
Gestire i collaboratori	46
Le procedure	48
- La gestione del tempo e dell'agenda del Topografo	53
Il tempo non basta mai....	53
Il concetto di priorità	54
I fattori da valutare per una corretta gestione del tempo	54
La pianificazione delle attività	55
Criteri per una corretta gestione dell'agenda del topografo	56
- L'etica del Geometra topografo	59
Premessa	59
Gli obiettivi e le regole	59
La vita professionale e l'Etica. I vantaggi di essere etici.	62
Essere responsabili premia.	63
- Note del lettore	65



SCOPI E UTILIZZO

Lo scopo che ci siamo dati è quello di aiutare i nostri colleghi a superare i momenti difficili intraprendendo quei cambiamenti che oggi la nostra clientela, la situazione del mercato e la voglia di continuare ci chiedono.

Abbiamo preso ad esempio chi già ce l'ha fatta, chi ha dimostrato con i fatti che sono le piccole cose che creano i grandi cambiamenti, chi ci può insegnare qualcosa che noi autori stessi abbiamo sperimentato e misurato i risultati e che adesso vogliamo condividere per far sì che anche tu un giorno possa dire "Ho provato e funziona".

Il nostro spunto è di far leggere l'intero manuale, magari sottolineando le parti che ritieni siano attuabili da te e/o dal tuo studio, poi non lasciarlo nel dimenticatoio e di tanto in tanto approfondisci un capitolo, mettilo in pratica, misura i risultati, personalizzalo e solo quando pensi di averlo assimilato ed applicato nel tuo modo puoi passare ad un altro argomento che ti sta a cuore.

Non esitare a contattare AGIT e gli autori se hai necessità di Aiuto, spunti, o, come noi ci auspichiamo, di condividere i tuoi prossimi successi.
Serena lettura da pinomangione.



IL CLIENTE *di pinomangione*

Spesso dimentichiamo che è il nostro cliente che ci permette il tenore di vita che normalmente teniamo.

> *Il primo cliente sei TU*

Spesso dimentichiamo che il nostro primo cliente siamo noi stessi. Se noi non trattiamo bene noi stessi, se non ci prendiamo cura dei nostri interessi e delle nostre cose care, come potremo mai avere la forza, il tempo e la volontà di trattare bene gli altri?

Vedete cari colleghi spesso capita a tutti noi di dimenticare che:

- Siamo noi stessi il cliente che dobbiamo trattare meglio, che necessita delle maggiori attenzioni, la cui salute ed aspetto fisico sono importanti;
- Siamo noi stessi la persona con cui dobbiamo essere spesso disponibili;
- A noi dobbiamo mantenere tutte le promesse;
- A noi dobbiamo riservare il miglior guadagno (economico, sociale, di serenità, di voglia di fare e di avere).

Egoistico? NO! Solo se noi stiamo bene con noi stessi possiamo aiutare al meglio gli altri.

Ma come far sì che tutto questo accada? Ecco alcuni spunti:

1. Dimostra la bella persona che sei! Tu sei una bella persona... non avere timore di farlo vedere, di essere giudicato ... ricordi come eri da bambino? Ecco quello sei tu.
2. Sii te stesso, ed esterno perché TU sei una bella persona.
3. Coltiva le relazioni, oggi, a mio avviso, il nostro successo professionale è dato al 30% dalle nostre capacità tecniche e al 70% dalle nostre capacità relazionali.
4. Fai venir fuori la bella persona che c'è in te. Una bella persona è qualcuno che gli altri vogliono frequentare. Una bella persona crede in qualcosa, mantiene ciò che promette, è organizzato personalmente e riesce ad essere autoironico.
5. Prima vinci TU e poi costruisci un sistema, un metodo che faccia vincere chi è vicino a te.

PER IL TUO SUCCESSO NON È IMPORTANTE QUANTO BRAVO SEI, MA QUANTO PIÙ BRAVO ASPIRI A DIVENTARE!

Ma quanto tempo dedichiamo ai nostri clienti migliori?

Se ci pensi sono il 20% dei tuoi clienti che ti danno l'80% del fatturato, ma noi molte volte dedichiamo più tempo a quei clienti che ci pagano poco e in ritardo, magari abbandonando il cliente gentile e puntuale che non ci fa mai storie con i pagamenti.

Ecco non dobbiamo fare lo stesso errore con noi stessi!

Quanto tempo dedichiamo a NOI? Alla nostra VERA formazione? Alla conoscenza di nuove tecniche o regole che ci possono portare più lavoro, alle relazioni con i clienti che lo meriterebbero, quante volte ci siamo presi il tempo di chiamare quel cliente solo per chiedergli "Come stai"?

Trattiamoci bene, prendiamoci cura della nostra persona e del nostro sapere, miglioriamo le nostre relazioni, aumentiamo il rispetto di noi stessi, ecc. e sicuramente miglioreremo i rapporti con i nostri clienti fino ad avere i clienti che meritiamo.

> Cliente = persona

Spesso dimentichiamo che il nostro cliente è una PERSONA. Una persona come noi, con le nostre esigenze, con i nostri dubbi, con il desiderio di aiuto.

E' una persona che si fida di te e ti chiede aiuto per risolvere un suo problema.

E' una persona con dubbi e certezze, forze e debolezze, con le sue paure e con i suoi problemi, è una persona come TE. Quindi trattalo come tratteresti te stesso.

Cosa faresti se un tuo parente stretto o amico intimo ti chiedesse aiuto? Sicuramente ti faresti in quattro per dare a lui quello che si aspetta da te: ecco la stessa cosa devi fare con la persona che in quel momento si rivolge a te come cliente. Tratta il cliente come un amico.

Ecco qualche spunto per trattare il tuo cliente come PERSONA:

- Anche noi siamo "Clienti", pensa a quando tu sei cliente, a cosa vuoi, cosa cerchi, ecc.: ecco, la persona che si rivolge a te, vuole le stesse cose.

- All'inizio dell'incarico fatti qualche domanda:
 - o Cosa posso fare affinché la persona che si cela dietro al cliente ottenga effettivamente ciò che vuole?
 - o Cosa posso fare per aiutarlo?
 - o Sono certo di aver compreso appieno quello che la "persona" si aspetta da me?
 - o Ma se dovessi fare questa attività per me stesso da dove partirei?
- Devi identificarti con il problema della persona che si è rivolta a te e poi divenire un alleato leale per risolvere quanto lui si aspetta.
- Devi aver cura di lui! Ecco il segreto. Devi aver cura del tuo cliente, del tuo lavoro, di TE stesso.

DAI VALORE AL TUO CLIENTE!

Un altro modo semplice per dare al cliente ciò che si aspetta è: **CHIEDERLO!**

Si, spesso diamo per scontato di sapere quello che i nostri clienti si aspettano da noi, ma se facessimo una piccola indagine, credetemi, ne scopriremmo delle belle.

Di fatto noi pensiamo che le richieste del cliente siano le solite:

1. Pagare poco)
2. Una buona qualità del lavoro
3. Velocità di esecuzione.

Credetemi, non è sempre così!

Il cliente vuole pagare poco perché non ha idea di come quel lavoro si faccia e quali sono i risultati che siano davvero convenienti per lui (Esempio: non il timbro del catasto con scritto "approvato", ma la rendita esatta per pagare le giuste tasse).

Il cliente è generico quando chiede una buona qualità del lavoro ... non sa distinguere un frazionamento per SN da uno per SR e, se per buona qualità, si intende che il catasto lo abbia approvato o che abbia i picchetti giusti sistemati in campo e monografati in caso si dovessero perdere. Ecco se vedi in lui quella persona, gli illustreresti questo e lo faresti volentieri per lui.

Se pensa solo alla velocità, in realtà non è che lo vuole per ieri (magari si esprime così, o come facciamo noi) ci accorgiamo cosa ci serve all'ultimo minuto), ma vuole delle date certe in cui il lavoro gli sarà consegnato. Noi rispettando quella persona dobbiamo fare il possibile per rispettare quella data e se proprio non è possibile, con VERO rispetto per quella PERSONA che incarna il cliente, dobbiamo alzare la cornetta del telefono e chiedendogli scusa, illustrare i VERI motivi (non mere giustificazioni che molti intuirebbero) per i quali non è stato possibile essere puntuali, stabilendo insieme un'altra data.

> Dai valore al tuo cliente

Ma quando ti squilla il telefono tu ti irriti e magari non rispondi o invece ringrazi il cielo?

Eh si, il vero nostro problema è se il telefono non squilla!

E se magari squilla spesso perché molti clienti ci sollecitano la consegna del lavoro, possiamo pensare che non sia solo colpa loro e che noi possiamo fare qualcosa per migliorare questo aspetto?

(più avanti nel manuale si tratteranno proprio questi argomenti e la gestione del tempo)

Allora ecco alcuni spunti dati dall'esperienza e da chi ne sa più di noi in gestione della clientela.

- Se vogliamo che le cose cambino, per prima cosa dobbiamo cambiare NOI.
- Ricordiamoci che sono i nostri clienti che ci permettono il tenore di vita che abbiamo adesso, dobbiamo trattarli come se fossero i nostri amati datori di lavoro. E se proprio hai dei clienti che non meritano questo, piano piano, mandali alla concorrenza) .
- Dobbiamo sviluppare vero interesse per le esigenze del cliente, con l'ASCOLTO attivo, magari appuntando tutto ciò che ci dice. Spesso noi ascoltiamo per rispondere non per capire.
- E' necessario chiarire bene al nostro cliente cosa faremo per lui, dagli i migliori consigli e poi fai quanto promesso nei tempi concordati, ricordando che se non possiamo mantenere un impegno, basta avvertire, scusarsi e ricontrattare l'impegno.
- Spesso sento dire a colleghi che i clienti non li pagano puntualmente, allora io faccio una domanda un po' cattivella: ma tu hai consegnato il lavoro puntualmente?
- Evita "Abitudini e consuetudini", affronta e risolvi le situazioni problematiche. Il cliente viene da noi perché ha un problema e si fida di noi per avere la migliore soluzione, ecco noi dobbiamo risolvere i problemi del cliente e il cliente parlerà bene di noi in giro.
- Spesso pensiamo che altri possano risolvere problemi che noi non riusciamo o non vogliamo risolvere, il cliente vuole te e TU devi dare il massimo per risolvere al meglio il suo problema.
- Dai al tuo cliente qualcosa in più, qualcosa che lui non si aspetta, qualcosa che sia di vera utilità per lui; così facendo lui non ti lascerà mai e parlerà bene di te.
- Dagli la monografia dei picchetti, una bella cartellina ordinata difficile da smarrire, un sorriso, ecc.

Leggi spesso questa frase:

"Chi ha la conoscenza tecnica, l'abilità di esprimere un'idea, e di creare entusiasmo tra le persone è la persona destinata ad avere il più grande successo".

Non dobbiamo mai dimenticare che:

per ottenere bisogna prima essere e dare!

Per dare sempre più valore al nostro cliente è anche necessario sviluppare una tecnologia tale affinché lo stesso percepisca il valore che noi vogliamo dargli e ci aiuti nel conseguire gli obiettivi comuni.

Quindi ecco altri spunti da provare subito:

1. Non prendere subito impegni per il tempo necessario con il cliente! Lo so questa è la seconda domanda che loro fanno (la prima quanto costa) ma noi possiamo usare questa strategia basata su due azioni:
 - a. Chiedere entro quando vorrebbero la consegna ed appuntarlo. Spesso questa richiesta non è veritiera in quanto è di dominio pubblico che molti professionisti, commercianti, aziende in genere, non sono puntuali e quindi il cliente si vuole salvaguardare indicando un tempo più stretto del necessario (poi magari se siamo puntuali non viene a ritirare il lavoro) ma noi lo stupiremo)
 - b. Prendere tempo per studiare l'attività magari dicendo: "Domani la chiamerò per darle il tempo necessario. Sa, se lo dicessi subito potrei essere impreciso e questo può

pregiudicare il costo del lavoro e la nostra fiducia reciproca”.

2. Fai chiarezza sull'attività da svolgere, analizza tutti i passaggi necessari, quando hai finito pensa Ma cosa ho dimenticato? Cerca cosa manca come se dovessi fare una verifica ad un tuo collega o collaboratore che proprio non ti va giù Vedrai che qualcos'altro trovi (.
3. Fai una check list delle attività (una volta fatta la potrai usare per quelle simili, o usa quelle realizzate dal CNGeGL e presenti sul sito) e segna accanto quanto tempo è necessario, ma attento, non fare l'errore di sottovalutare. Quando mai ci hai messo davvero quel tempo che hai scritto? ... dai sii realista) .
4. Aggiungi alla somma del tempo almeno il 30% per imprevisti, ci saranno sempre e ci preserva dall'arrivare spesso in ritardo.
5. Rammenta che la speranza è nemica dei risultati.
6. Sii cattivo con i tempi e rispettali sempre, poi a fine lavoro premiati, pensa un po' a te, comprati anche una cosa piccola che ti piace e complimentati con te stesso.

Negli altri capitoli di questo manuale troverai spunti e suggerimenti che ti permetteranno di migliorare questa fase e vedrai che anche il cliente che c'è in te, ne sarà soddisfatto.



Il futuro non si presenta mai come il passato. Il nostro futuro dipende dalla capacità di creare alleanze e relazioni, praticamente fare qualcosa per qualcuno che ancora non ti ha dato niente.

Potrà sembrare strano ma più sviluppiamo vere e sincere relazioni con chi è già nostro cliente o con chi un giorno lo potrebbe diventare, più avremo certezza di lavoro nel domani.

Ma quanto tempo della nostra giornata dedichiamo alle relazioni? La nostra formazione continua è solo tecnica o prestiamo anche attenzione al miglioramento delle nostre capacità di relazionarci con gli altri?

A questi interrogativi dovremmo trovare al più presto una risposta perché, a mio avviso, la nostra capacità professionale non può essere separata dalla nostra capacità relazionale.

Ma come si fa? :

Dobbiamo sviluppare un legame emotivo con i nostri clienti!

Sì, loro si rivolgono a noi personalmente non solo per le capacità tecniche, per il valore del servizio, per il costo che possiamo proporre, ecc. ma anche per avere un consulente amico, qualcuno di cui fidarsi, qualcuno a cui confidare le loro problematiche o un servizio che gli risolva un problema e che li aiuti a star meglio.

Non trascuriamo la parte emotiva del nostro cliente, dobbiamo ricordare che è una persona come noi!

Durante la fase di incarico o nella commissione di un prodotto/servizio, spesso le vere esigenze del cliente vengono nascoste, il cliente sa perfettamente di cosa ha bisogno ma non lo sa esprimere (se fosse esperto della materia non avrebbe bisogno di noi), quindi tocca a noi metterlo nelle condizioni di essere chiaro, intuire le vere esigenze e poi realizzare il tutto per lui. Non fare questo, spesso, contribuisce allo sviluppo di una mole di traffico e di lavoro inutili, che consuma risorse e scontenta il cliente.

Di fatto avremmo due perdenti.

Le buone relazioni producono vincenti, serenità, felicità e nuovo lavoro.



IL CONTROLLO DI GESTIONE ECONOMICA di Giovanni Rizzo

“Controllo di gestione economica”... sembra quasi il titolo di un capitolo contabile per una grossa azienda industriale! Per curiosità proviamo a digitare la stringa precisa del titolo tra le virgolette per trovare “solo” oltre 72.000 pagine che ne parlano... Vorrà dire proprio che sarà importante! Ma non prendiamo paura, è una cosa davvero facile che ci fa guadagnare! Infatti gli obiettivi sono due: spendere meno di ciò che si incassa e riuscire a mettere qualcosa da parte.

Lavorando capita abbastanza normalmente che quando si incassano dei soldi si vanno subito a spendere per coprire debiti fatti in precedenza, con questo capitolo abbiamo l’ambizione di dare i suggerimenti per evitare che ciò si verifichi, riuscendo ad accantonare qualche soldino.

Non parlateci di crisi e di difficoltà! Sappiamo benissimo in che tempi viviamo ed è ovvio che è importante prima incassare ma per questo avremmo dovuto prima “vendere” e consegnare un lavoro o un servizio.

Quello che vogliamo proporre sono solo dei suggerimenti ricavati dall’esperienza nostra, ognuno diversa, ma da cui si possono trarre utili spunti per elaborarli o anche migliorarli mettendovi qualcosa di vostro e personale.

> *Perché è necessario gestire la nostra cassa*

Potrà sembrare banale, ma è di fondamentale importanza avere sempre sotto controllo sia quanto incassiamo che quanto spendiamo con il nostro lavoro, con controlli periodici. Se non facciamo un buon controllo di gestione, rischiamo di lavorare molto ma senza portare utili o, addirittura, ogni lavoro in più è un’occasione per rimetterci dei denari! Dobbiamo davvero stare attenti.

Una costante verifica dei flussi ci permette di renderci conto di:

1. marginalità (utile netto e reale) di ogni servizio o prodotto che diamo ai clienti.
 2. marginalità totale a fine anno.
 3. quando si raggiunge il punto di pareggio
 4. verificare sempre se quanto previsto è stato incassato.
-
1. La marginalità è ciò che ci aspettiamo di guadagnare quando consegniamo un lavoro ed emettiamo la parcella o quando facciamo un preventivo per determinate prestazioni. Normalmente i prezzi che stabiliamo scaturiscono dall’esperienza, o per consuetudine per quanto richiesto dal cliente o, peggio ancora, applicando i prezzi di chi ci fa concorrenza. Non è sempre corretto agire come abbiamo elencato, si dovrebbe invece decidere preventivamente quanto si intenderebbe guadagnare su quella data prestazione / servizio, per poi verificare se quanto stabilito ci permette di raggiungere quel guadagno. Potremo decidere margini più o meno alti anche a seconda dell’opportunità dataci dal particolare cliente o per fare promozione di noi stessi, ciò che conta assolutamente è che non ci si deve mai rimettere.
 2. E’ molto importante avere la percezione precisa di quelli che sono, sia gli incassi, ma soprattutto i costi fissi e variabili che affrontiamo durante l’anno in quanto questi possono

anche cambiare rispetto alle previsioni. Riconoscendo tali variazioni abbiamo un valido aiuto per la programmazione degli anni successivi, vedremo di capire come, nei paragrafi che seguono.

3. Ma quanto devo incassare ogni mese per coprire le spese dell'attività in corso? Questa domanda ce la facciamo sicuramente più volte, specialmente in prossimità di pagare tasse e previdenza... Calcolare il punto di pareggio (break-even) per l'anno in corso serve proprio a darci questa indicazione per l'anno seguente. Sapere quanto dobbiamo incassare è uno stimolo continuo per trovare nuove soluzioni, formule e strategie per cercare opportunità, produrre e farci pagare!
4. Incassare, incassare e incassare. E' la costante lamentela che sentiamo maggiormente: la crescente difficoltà a riscuotere. Il controllo di gestione è un faro acceso su questo tema. Avere in attenzione ogni mese l'elenco degli incassi previsti e quanto effettivamente incassato ci stimola a sollecitare i clienti a richiedere il nostro compenso ed insistere affinché si possa avere soddisfazione. Se sappiamo di avere fatto bene il nostro lavoro, nei tempi stabiliti, dobbiamo pretendere di essere pagati per quello che facciamo.
5. Quindi teniamo opportunamente sotto controllo ciò che entra (e che deve entrare!) e ciò che esce (magari risparmiando!) dalla nostra cassa dell'ufficio.

> *Costi Fissi*

E' semplice e facilmente immaginabile quali possano essere, ma è buona cosa ricordarcelo, giusto per non sbagliare! I costi fissi sono tutti quei costi che servono per tenere in piedi l'attività, che incidono quotidianamente e che non sono direttamente legati a qualche prestazione. E' buona abitudine per la gestione della cassa calendarizzare tutte le scadenze di quei costi noti già dall'inizio dell'anno, prendendo nota anche dell'effettivo pagamento.

Tanto per capirci tra i costi fissi possiamo elencare: affitto, assicurazione, quota iscrizione albo, minimi previdenziali, canoni di assistenza e manutenzione, auto, cancelleria, commercialista, spese condominiali, interessi passivi, leasing, luce, acqua, gas, telefoniche, manutenzione locali, manutenzione strumenti e macchinari, oneri bancari, stipendi, beni in ammortamento, tasse fisse, viaggi e trasferte sistematiche (non legate ad uno specifico lavoro), ecc.

> *Costi Variabili*

I costi variabili sono banalmente quelli che non rientrano tra i costi fissi. In pratica sono i costi legati al singolo lavoro/prestazione che dovremo svolgere e che sono strettamente collegati allo stesso. In pratica quei costi che non avremmo mai sostenuto se non avessimo avuto quello specifico incarico.

Tra questi costi possiamo elencare ad esempio anticipazioni di spese per conto del cliente (per es. oneri catastali), materie prime (per es. chiodi di stazionamento a perdere), locazione strumentale per determinate operazioni, collaborazioni o consulenze esterne per quel dato lavoro, trasporti oltre vitto e alloggio per lavori fuori sede, ecc.

> *Fatturato*

Il fatturato è riferito all'annualità ed è la somma dei ricavi delle prestazioni svolte per conto dei nostri clienti. Praticamente l'imponibile delle nostre fatture. Non può essere diviso in più acconti e saldi (questi vanno gestiti con gli incassi), ma si riferisce all'intero importo per la singola prestazione o incarico. Nella gestione di cassa è importante avere la visione di quando l'importo viene maturato, quindi la data di emissione della parcella, e quando viene effettivamente riscosso, quindi la data dell'incasso. Vedere il tempo trascorso ci dà la misura delle modalità per cui quel dato cliente ci paga, e ci servirà per migliorare eventuali incarichi successivi dallo stesso.

Un suggerimento pratico per quando ci pagano. Sappiamo bene che l'importo che riceviamo contiene denari che purtroppo non sono nostri: mi riferisco in particolare all'IVA ma anche al contributo integrativo previdenziale. Se ad ogni pagamento incassato accantoniamo per esempio il 30 %, al momento di dover pagare l'IVA abbiamo già il nostro gruzzoletto, senza dover toccare il conto principale. Quante volte vedendo il saldo, crediamo che sia l'esatta situazione di disponibilità, senza ricordare che ci sono le imposte sul fatturato da pagare periodicamente! Costa farlo? No: alcune banche propongono conti paralleli o carte di credito collegati al proprio conto senza oneri o proprio ridotti al minimo e con tanto di IBAN...

> *La marginalità*

E ora calcoliamo la marginalità!

Dobbiamo in pratica vedere qual è la percentuale dei costi fissi sul fatturato, questi vanno sottratti da ogni fattura emessa assieme ai costi variabili che sono stati spesi per quello specifico incarico: il risultato è la marginalità. Possiamo calcolarla per ogni prestazione/servizio e mediamente per ogni anno.

Facciamo un esempio semplice e pratico su un ipotetico rilievo:

Chiesti ed incassati	€ 1.250,00
Costi fissi aziendali (pari al 43 % - per ipotesi!)	-€ 537,50
Costi variabili dell'incarico specifico	-€ 191,00
Margine	€ 521,50

Con la registrazione sistematica ed il controllo delle date e degli importi con le previsioni di spesa e degli incassi, avremo sotto agli occhi l'effettiva cognizione di cassa e controllarle mensilmente è il vero stimolo che ci porta a correre per recuperare i crediti e per non trovarci senza capienza! Alcune spese fisse di cui si conoscono importi e date di scadenza (affitti, stipendi, assicurazioni, ecc.) possono essere registrate da subito ogni inizio anno, così da poter essere preparati ad affrontarle senza che siano una sorpresa (a volte, dimenticandole perché presi da altro. E' proprio così!).

Monitorando ogni anno le spese (fisse e variabili) ed il fatturato, troviamo il punto di pareggio: quanto devo fatturare mediamente o quanto devo risparmiare ulteriormente per poter guadagnare. Registrando anche i tempi effettivi che abbiamo investito per fare quel determinato incarico, rapportandoli alla marginalità, ci rendiamo conto di quanto vale la nostra prestazione ogni ora! In questo modo, anche nel nostro piccolo, possiamo ragionare e guadagnare in grande, migliorandoci e con i giusti stimoli!



IL PREVENTIVO PIÙ APPROPRIATO *di Antonio D'Angelis*

> *Definizione*

Il "preventivo" è il calcolo di previsione del costo di un determinato lavoro. E' una fase strategica nei rapporti con un eventuale committente, poiché in base ad esso il cliente deciderà se affidarci un incarico o meno. Il suo aspetto grafico, i suoi contenuti devono essere chiari e completi, in modo da mettere il nostro potenziale cliente nella condizione migliore di decidere di affidarci un incarico. Proprio per queste motivazioni la stesura di un preventivo dobbiamo svolgerla con particolare cura ed attenzione.

> *La normativa in materia*

Al fine di redigere un preventivo, come geometri liberi professionisti, il tariffario di riferimento è stato introdotto con la Legge 2 marzo 1949, n. 144 e successive variazioni ed aggiornamenti. A seguito della entrata in vigore del Decreto Legge "Visco-Bersani" ed altre normative correlate, sono cambiati totalmente i criteri per la determinazione dei compensi. Con le nuove norme, in funzione del committente, si verificano due casi:

- Incarico giudiziario.

Per gli onorari da incarichi di natura giudiziaria o rimessi all'autorità giudiziaria dal contenzioso, le norme stabiliscono che: *"il giudice provvede alla liquidazione delle spese di giudizio e dei compensi professionali, in caso di liquidazione giudiziale e di gratuito patrocinio, sulla base della tariffa professionale"*;

- Lavoro autonomo svolto nell'interesse dei privati.

Il geometra non ha più la protezione di corrispettivo privilegiato, eseguibile anche giudizialmente, in mancanza della prova scritta da cui risulti il credito, inoltre non ha più la certezza della determinazione normativa dell'onorario e, correlativamente, è sollevato dall'obbligo di rispettare le tariffe quale minimo inderogabile.

I committenti non possono più essere ingiunti a corrispondere gli onorari nella entità determinata con il sistema delle tariffe e delle specifiche vidimate dai Collegi.

Quindi la determinazione degli onorari è rimessa alla pattuizione preventiva tra committente e professionista.

Tale pattuizione è da concludersi con un accordo, per cui è richiesta la forma scritta, che si concretizza in un contratto di incarico di cui il preventivo è parte sostanziale.

Da quanto sopra espresso appare evidente cari colleghi che, nei rapporti con la clientela, abbiamo l'obbligo di redigere un preventivo scritto delle nostre prestazioni professionali, unico modo per esigere il pagamento degli onorari. Appare opportuno precisare che, con l'apposizione della firma del cliente, il preventivo diventa di fatto un contratto tra le parti.

> *I fattori da analizzare per la redazione di un corretto preventivo*

La redazione di un preventivo si colloca, come tempistica, dopo l'incontro con il nostro potenziale cliente. Come analizzato nel capitolo sulla contrattazione, la prima attività che dovremo fare è proprio capire, in modo chiaro ed inequivocabile, la problematica che ha

spinto il nostro cliente a rivolgersi a noi. Partendo proprio da questa analisi, vediamo quali sono i fattori da valutare per predisporre un preventivo corretto.

Dal problema alla soluzione.

La prima analisi che dobbiamo fare è, partendo dalla problematica che ci pone il nostro cliente, valutare i vari passaggi per arrivare alla soluzione. Questa attività ci consentirà di ottenere una check-list con le varie voci che ci "guiderà" nello svolgimento dell'incarico. Questa attività è molto delicata perché da essa dipendono tutte quelle che vedremo in seguito.

La strumentazione.

Elencate le attività da svolgere, la fase successiva è la valutazione della strumentazione che dovremo usare per svolgere l'incarico. In questa fase ci tornerà utile aver svolto un sopralluogo perché, la strumentazione, ha una notevole influenza nella determinazione degli onorari. Se l'incarico tratta il rilievo di una strada montana di 10 Km con molteplici curve, avendo fatto il sopralluogo, potremo capire se il rilievo potrà essere fatto con il Gps (se non ho alberi....) e/o con la stazione totale. Sappiamo bene che i tempi variano notevolmente.

Il tempo.

Dopo aver valutato le attività da svolgere per la definizione dell'incarico e la strumentazione da utilizzare, l'altro fattore da analizzare è il tempo. Quanto tempo prevedo di impiegare per eseguire le varie attività che mi porteranno al completamento dell'incarico ? A questa domanda dobbiamo rispondere (a noi stessi...) con estrema sincerità ma, soprattutto con realismo. Spesso, l'errore che commettiamo, è quello di stimare il tempo per eseguire un rilievo, dimenticandoci del tempo per gli spostamenti, per definire in loco con il committente qualche dettaglio, per GLI IMPREVISTI. Proprio quelli, piccoli o grandi ci sono sempre. Inoltre, come riportato nei capitoli precedenti, non dobbiamo dimenticarci di aggiungere un 20-25 % dovuto all'inesperienza nella "gestione del tempo".

Le spese.

Per quanto riguarda le spese, sappiamo che ci sono quelle a carico direttamente del cliente e quelle che sono comprese nei nostri onorari. Entrambe vanno computate in modo corretto. Quelle direttamente a carico del cliente sono da computare per dare un quadro completo dell'esposizione economica totale a cui egli andrà incontro. Quanto alle spese che sosterremo noi (benzina, ev. trasferimenti, ev. pernottamenti, collaboratore, visure, chiodi, bevande, ecc.) computiamole con rigore perché incidono direttamente nella somma complessiva degli onorari che, in questo caso, vedremo solo passare nelle nostre mani...

Gli onorari.

Al fine di determinare correttamente la somma degli onorari da richiedere al nostro cliente possiamo seguire varie strade. In prima analisi è opportuno consultare le tariffe professionali (ancora valide) e/o il tariffario emanato annualmente da A.G.I.T. inerente i lavori topografici. Quando abbiamo poca esperienza, possiamo anche valutare di confrontarci con un collega-amico, magari per non essere "fuori mercato" oppure, nel caso peggiore, "regalare" il nostro lavoro. Dobbiamo ricordare un elemento essenziale, gli onorari da richiedere sono la sintesi della professionalità, serietà e qualità che "mettiamo" nel nostro lavoro. Non dobbiamo avere alcun dubbio nel richiedere 300 euro in più se sappiamo di avere le conoscenze per svolgere l'incarico, se sappiamo che "cascasse il mondo consegnerò gli elaborati martedì alle 12.00 al mio cliente", se consegnerò degli elaborati perfettamente rispondenti all'incarico anzi con qualche dettaglio in più.

> *I contenuti di un corretto preventivo*

Un preventivo, al fine di essere redatto in modo corretto, deve contenere tutta una serie di informazioni ed in particolare:

1_Numero e data di compilazione;

Oltre al numero (sinonimo di "metodo comportamentale altamente professionale dello studio"), è importante inserire la data al fine di dare al preventivo anche una valenza temporale. In altre parole ci dà la possibilità di inserire tra le note "il presente preventivo è valido 60 gg dalla data di redazione".

2_Denominazione, indirizzo e partita IVA del professionista;

Diamo al preventivo anche una veste grafica chiara ed adeguata, in fondo è il nostro biglietto da visita.

3_Descrizione delle attività da svolgere;

La descrizione delle prestazioni professionali da svolgere per il nostro potenziale cliente deve essere chiara ed esplicita. Evitiamo frasi e/o parole incomprensibili per i non addetti ai lavori. E' inutile inserire, ad esempio, "calcolo mediante rototraslazione baricentrica senza fattore di scala....", magari solo per dare importanza al tutto. Basta inserire, ad esempio, "elaborazione con idoneo software e verifica dei risultati ottenuti", chiaro, semplice e comprensibile a tutti.

4_Spese vive che non sono di competenza del professionista;

Dobbiamo avere una particolare cura ad elencare delle spese che non sono comprese nel preventivo. Se ci sono diritti da pagare ad un Comune, all'Agenzia delle Entrate, dobbiamo computerle e riportarle, in modo chiaro, nel preventivo. Qualora ci siano delle spese che all'atto della redazione del preventivo non sono computabili ma, a carico del cliente (vedi oneri concessori, ecc.), dobbiamo avere cura di specificare quantomeno la voce inserendo, ad esempio, la dicitura "da computare al rilascio del titolo autorizzativo ed a totale carico del cliente".

5_Onorario imponibile con evidenziato eventuale sconto;

A seconda della tipologia di prestazione professionale da eseguire, possiamo scegliere di elencare voci parziali dell'incarico oppure una voce complessiva. A solo titolo esemplificativo, se dobbiamo redigere un atto di aggiornamento cartografico (Tipo di Frazionamento e/o Tipo Mappale) potremo valutare di descrivere tutto in un'unica voce, al contrario, nella redazione di un piano quotato sarà opportuno diversificare le varie voci in modo da specificare la tipologia di rilievo, la restituzione grafica, i particolari, ecc.. Eventualmente potremo inserire anche una percentuale di sconto, oppure valutare se inserirla alla fine.

6_Modalità di pagamento;

Chiarimo subito con il nostro cliente quali sono le modalità di pagamento dei nostri onorari. Il cliente, soprattutto per una questione di deontologia professionale, deve sapere in anticipo quali sono gli onorari che ci dovrà corrispondere e con quale tempistica. E' opportuno stabilire che, all'accettazione del preventivo, ci debba corrispondere un acconto sugli onorari, magari pari al 30 % del totale. Evitiamo di iniziare dei lavori senza aver percepito un acconto. Continuando, stabiliamo una nuova tranche di acconto alla firma degli elaborati oppure alle operazioni di rilievo, magari pari al 40 % del totale. La restante parte potremo esigerla alla consegna degli elaborati oppure alla conclusione dell'iter di approvazione della pratica. In

questo modo, qualora il cliente non voglia rispettare i patti, ci resta da esigere, eventualmente per via legale, solo il 30 % degli onorari pattuiti.

7_Tempi di consegna;

Sapete qual è il principale motivo per cui i professionisti non vogliono redigere un preventivo scritto ? La paura di prendere impegni precisi con i nostri clienti. Sì, cari colleghi, abbiamo inserito questa voce dopo quella relativa agli onorari proprio per evidenziare che in un preventivo, se da un lato vogliamo la tutela sul percepire i nostri onorari, dobbiamo impegnarci con il cliente a consegnargli il lavoro in tempi stabiliti. Questa è vera correttezza, "io sono stato corretto con te ora posso pretendere che tu lo sia con me", semplice. Il capitolo di questo manuale sulla "gestione del Tempo" pensiamo che vi possa essere ora ancora più chiaro!

8_Dichiarazione della polizza assicurativa obbligatoria;

La polizza assicurativa sui rischi derivanti dall'attività professionale, come sappiamo, è obbligatoria. Inserirla nel preventivo, oltre che sinonimo di rispetto della Legge, è per il cliente una garanzia che, qualora accadano degli imprevisti, abbiamo un'assicurazione che li risarcirà.

9_Data e firma.

Ovviamente le firme devono essere due, la nostra e, per accettazione del preventivo, quella del nostro cliente. Solo in questo caso il preventivo avrà valore di contratto tra le parti.

> Esempio di preventivo correttamente redatto

Vediamo, di seguito, un esempio di preventivo correttamente eseguito.



A.G.I.T.

AGIT
Associazione Geometri Italiani Topografi



A.G.I.T.

Egregio Sig.
NOME COGNOME
Via Roma 179/a

Offerta n° 1_2014
Data 01/01/2014

Con la presente Vi facciamo pervenire la migliore offerta per rilievi topografici e relativi calcoli e restituzione cartografica.

Descrizione	U.M.	Costo unitario	Quantità	Importo	I.V.A.
Atti di approntamento cartografico. Top mappe. Operazioni preliminari, di elaborazione e restituzione documenti. Restituzione di tipo secondo le procedure previste dalla Circolare del Ministero delle Finanze n. 2988 del 26/02/1984 e s.m.i. Operazioni preliminari in sito. Compilazione di tutta la documentazione prevista alla normativa e dalle circolari allegati. Inquadramento topografico compilazione di schema del rilievo con particolari in vista sottoposta, direzione delle misure, modello integrato, relazione tecnica, restituzione della proposta di approntamento, calcolo delle superfici, compresa restituzione delle stesse in supporto informatico ad uso dell'Agenzia delle Entrate - Territorio.	Coppie	1.000,00 €	1	1.000,00 €	20
				Imponibile	1.000,00 €
				I.V.A.	200,00 €
				Totale Offerta	1.200,00 €

La presente offerta è valida per 60 giorni dalla data di questo documento.

Al completamento dei lavori, che avverrà entro e non oltre 30 giorni lavorativi dalla sottoscrizione del presente preventivo, saranno consegnati tutti gli elaborati di questa offerta in copia cartacea e su supporto magnetico in formato numerico.

Eventuali oneri concessori, diritti d'istruttoria, ecc., saranno computati e rimborsati al cliente del titolo autorizzativo ed a totale carico del cliente.

MODALITA' DI PAGAMENTO:

- 30 % al conferimento dell'incarico;
- 40 % alla firma degli elaborati;
- 30 % (salvo) alla consegna degli elaborati approvati dall'Ufficio competente.

L'accettazione del presente preventivo costituisce lettera d'incarico.

Il professionista ha sottoscritto polizza assicurativa professionale con ASS. OBBLIGATORIA n. 502/2013 numero 0023456789

AGIT Associazione Geometri
Italiani Topografi

Data accettazione

Firma per accettazione

Via Cassini, 179/a,
C.F. 04458801006

P.I. 04458801006

00184 Roma (RM)
Tel. 06 4714188

Fax. 06 4288441

www.agit.org.it



> *Definizione*

La contrattazione è la fase preliminare e preparatoria di un contratto, di un accordo, di un patto o di un trattato, nella quale con una serie di incontri e di colloqui, di discussioni, di proposte e controproposte, se ne concorda la forma definitiva.

Il "contratto" ha origini storiche antichissime. Una delle definizioni più curiose, ed allo stesso tempo molto attuale, è quella riportata nel Codice di Napoleone che, all'art. 1101, recita testualmente: "Il contratto è una convenzione mediante la quale una o più persone si obbligano verso una o più persone, a dare, a fare, o a non fare qualche cosa". Forse questa è la definizione che più descrive il rapporto che si viene a creare con i nostri clienti. Con la contrattazione e relativo contratto, andiamo a sancire quali prestazioni professionali dobbiamo svolgere, in quanto tempo ma, anche, quali devono essere i nostri compensi. Se analizziamo a fondo l'argomento ci rendiamo facilmente conto che, nella nostra vita, non passa giorno in cui non facciamo almeno una contrattazione, magari anche solo dal fruttivendolo. Dobbiamo essere coscienti, però, che la contrattazione è un'arte e come tale richiede preparazione e pratica per avere successo.

> *I fattori da valutare prima dell'incontro con il cliente*

Per noi geometri topografi che abbiamo "nel fare" la nostra mission, la fase preliminare della contrattazione è, spesso, la parte che meno ci affascina del nostro lavoro ma, non per questo, dobbiamo sottovalutarla. Analizziamo quali sono i fattori da valutare prima di una contrattazione.

➤ *Conoscenza del cliente.*

La prima cosa da tenere in considerazione è la conoscenza del nostro interlocutore. Nell'attività topografica il nostro potenziale cliente può variare dal cittadino comune ad un altro professionista. Ovviamente l'approccio nei due casi è sostanzialmente diverso. Sicuramente, nel secondo caso, sarà più facile capire le esigenze a cui dovrà rispondere la nostra prestazione professionale ma, allo stesso tempo, il professionista-cliente avrà i mezzi per "sondare" la nostra preparazione e conoscenze idonee a valutare il nostro preventivo. Nella fattispecie dovremo prepararci all'incontro prestando particolare attenzione agli aspetti tecnici dell'incarico. Nel primo caso, invece, il nostro interlocutore non ha conoscenza in materia e quindi, anche nell'esposizione della prestazione professionale, dovremo avere un linguaggio chiaro e semplice nei concetti, tenendo conto che dovremo fare particolare attenzione nel capire le sue esigenze.

➤ *Luogo dell'incontro.*

Come per il punto precedente, anche per il luogo dell'incontro dobbiamo adottare degli accorgimenti. Il cittadino comune sarà opportuno incontrarlo nel nostro studio, sarà già il nostro habitat a parlare per noi. Uno studio in ordine, funzionale, magari con attestati e diplomi

ben esposti che “parlano per noi”, è un ottimo biglietto da visita. Al contrario, per un cliente-professionista, possiamo optare per un incontro presso il suo studio. Questo potrà essere letto come un segnale di disponibilità nei suoi confronti e di apertura ad una collaborazione “tra colleghi”.

➤ No al telefono.

L'utilizzo dei telefoni, fissi e/o cellulari, ha facilitato notevolmente la nostra vita sociale e professionale ma, preferibilmente, dobbiamo evitare di iniziare una contrattazione al telefono. Oltre quelle che possono essere le difficoltà di comunicazione, viene meno un aspetto fondamentale della contrattazione, ovvero la presenza. I gesti, gli sguardi, gli atteggiamenti, spesso sono più eloquenti delle parole. Ovviamente, anche se è possibile avere documentazione via mail, una contrattazione di persona consente di analizzare le problematiche avendo a disposizione tutti i documenti del nostro cliente, anche quelli che per lui potrebbero essere non importanti.

> *Gestione della contrattazione*

Inizia bene una contrattazione....arrivando in orario! Anzi, oserei dire, con cinque minuti di anticipo. La prima parte di una contrattazione ci deve vedere nel ruolo di uditori. E' la parte in cui il nostro “probabile” cliente ci illustra le sue esigenze, i motivi per cui ci richiede una determinata prestazione professionale. Dobbiamo usare bene questo tempo, concentrandoci su due aspetti fondamentali, ovvero:

- Capire quali sono le problematiche che richiedono il nostro intervento;
- Valutare quali siano le azioni da mettere in atto per risolverle.

Saranno proprio queste a determinare i nostri onorari.

Spesso, in una contrattazione, ci capita di incontrare il “cliente-commerciante” ovvero colui che, indipendentemente da tutto, vorrà trattare sul prezzo. Non facciamo l'errore di infastidirci e, magari, diventare tesi in viso facendo pensieri del tipo “questo mi vuole fregare”, oppure “ma che siamo al mercato?”, guardiamo la trattativa sotto un altro aspetto. Immaginate una situazione come la seguente:

Un cliente viene da noi e ci chiede di eseguire il rilievo di un terreno con redazione di piano quotato, profili, ecc.. Valutiamo il tutto e gli chiediamo tremila euro complessivi con un acconto di seicento euro. Lui, senza esitare, accetta il nostro preventivo. Il risultato sarà che nessuno dei due sarà soddisfatto, in quanto:

Tu penseresti..

Lui penserebbe...

Avrei potuto chiedere di più...	Mi ha fregato...
Ho chiesto poco acconto...	Potevo chiedere uno sconto...
Mi sa che qualcuno gli ha chiesto di più...	Se dicevo che qualcuno mi ha offerto di meno...

La contrattazione non è una guerra in cui ci sarà un vincente ed un perdente o, peggio ancora, un'arte per fregare l'altro prima che lui freghi noi. Dobbiamo pensare a questo processo come un sereno confronto dove i contendenti saranno entrambi vincitori perché, un percorso

insieme, deve iniziare con gioia reciproca per ottenere il massimo risultato.

Ecco alcune piccole regole per una contrattazione di successo:

- Capire bene le esigenze del nostro cliente.
Non esitiamo a prendere appunti in una contrattazione. Questo, oltre ad essere sinonimo di professionalità, ci mette nella condizione di ricordare bene ogni dettaglio della problematica. Chiediamo, al nostro cliente, ogni chiarimento possibile con serenità e dimostrandogli che ci siamo “calati” nella sua problematica. Concediamoci anche delle piccole pause tra una domanda e l’altra. I momenti di silenzio, oltre che farci approfondire gli argomenti, possono essere un potente mezzo di contrattazione.
- Documentazione elemento fondamentale.
Dobbiamo sempre chiedere al nostro cliente, in funzione della problematica che ci propone, la documentazione necessaria oppure reperirla noi. In questo caso la fase della contrattazione si concluderà in un secondo momento quando avremo chiaro il problema da risolvere. Ricordiamoci che, spesso, il cliente viene da noi perché “ha due punti da battere sul terreno”.
- Non la facciamo difficile.
Il cliente viene da noi perché, magari per conoscenza diretta e/o indirizzato da conoscenze comuni, ci riconosce le capacità tecniche per risolvere la sua problematica. Assumere un atteggiamento da “problematico” non ci servirà ad aumentare l’importo degli onorari da chiedere ma, solo, a far dubitare il nostro cliente sulle nostre reali capacità. Il cliente vuole-deve (meglio ancora....) sentirsi “in buone mani”.
- Non cedere sul prezzo.
Una volta determinato il giusto compenso dobbiamo difendere la nostra scelta. A sconti che il cliente ci chiede contrapponiamo l’offerta di servizi in più ma, sempre utili all’incarico (es. “...per lo stesso prezzo, in quanto utile al progettista, le fornirò anche il modello tridimensionale del terreno...”).
- Dare opzioni e non ultimatum.
Una volta individuata l’attività da svolgere ed il relativo compenso, qualora il cliente ritene elevato il nostro onorario, non chiudiamo la trattativa ma, in modo molto oculato, proponiamo alternative (es. “...per la somma che lei mi dice, invece di un piano quotato in scala 1: 500, posso redigerle un piano quotato scala 1:1000, non è la stessa cosa ma il progettista potrebbe essere messo nella condizione di lavorare comunque...”).
- Vendere professionalità.
Dobbiamo far capire al nostro cliente che noi possiamo dargli di più rispetto ad altri, che siamo competenti in materia, che abbiamo gli strumenti adatti per svolgere quell’incarico, che i nostri incarichi vengono svolti secondo le norme UNI, quindi ad elevatissimi standard di qualità.
- Fare sintesi.
Quando si è raggiunto l’accordo e siamo pronti a chiudere la contrattazione, facciamo un riassunto di quanto deciso e ribadiamo i punti salienti, saranno gli elementi fondamentali del nostro contratto.

- Il di più che non guasta.
Se la contrattazione è conclusa sorprendiamo il nostro cliente offrendo, gratuitamente, qualcosa che lui non si aspetta.

> *Gli obbiettivi della contrattazione*

L'obbiettivo principale di una contrattazione è la reciproca soddisfazione tra le parti. Il nostro cliente deve sapere che:

- E' in buone mani;
- Ha trovato il professionista giusto;
- Ha ricevuto soluzioni altamente professionali alla sua problematica;
- Nei tempi stabiliti inizieremo a lavorare sulla sua problematica e, soprattutto, gli consegneremo la documentazione richiestaci alla data concordata;

Anche noi dobbiamo sapere che:

- Abbiamo analizzato professionalmente una problematica e valutato il nostro giusto compenso;
- Abbiamo concordato fasi e tempi di consegna del lavoro;
- Abbiamo stabilito il giusto compenso e le modalità di pagamento;
- Dobbiamo solo iniziare a lavorare....



> *Prestazione intellettuale - codice civile - codice deontologico*

PRESTAZIONE INTELLETTUALE

L'attività del geometra e in genere dei liberi professionisti è ben contemplata dal nostro ordinamento giuridico e dal Codice Deontologico di categoria. La nostra categoria fu istituita nel lontano 1929, secondo quanto disposto dal Regio Decreto n. 274. Ad essa furono attribuite competenze tecniche plurime con particolare propensione nel campo dell'edilizia, della topografia e dell'estimo, che hanno caratterizzato fino da allora la polivalenza della nostra professione e l'importanza del nostro ruolo nella società civile.

La professione tecnica è definita come «Attività di natura prevalentemente, anche se non sempre esclusivamente, intellettuale il cui esercizio richiede una specifica formazione culturale, scientifica e tecnica. Esse si caratterizzano per l'autonomia decisionale nella scelta delle modalità di intervento, e per la responsabilità diretta e personale sul proprio operato» (Artt. 2229 – 2238 Codice Civile).

Ossia quando una persona si obbliga a compiere verso un corrispettivo un'opera o un servizio, con lavoro prevalentemente proprio e senza vincolo di subordinazione nei confronti del committente.

CODICE DEONTOLOGICO

Delibera del Consiglio Nazionale n. 5 del 3 aprile 2007, pubblicato sulla G.U. N. 121 del 26 maggio 2007.

Il geometra libero professionista esercita un'attività che ha per oggetto la prestazione d'opera intellettuale, disciplinata dal Codice Civile e dal Regio Decreto 11 febbraio 1929 n. 274 e successive modificazioni ed integrazioni, e per la quale è necessaria l'iscrizione all'albo istituito presso ogni Collegio Provinciale o Circondariale. Il geometra è tenuto a espletare il proprio incarico con la massima diligenza e con l'impiego rigoroso di conoscenze scientifiche appropriate per la preordinazione di elaborati ed atti adeguati a conseguire il risultato oggetto dell'incarico. Nessuna responsabilità può essere contestata o posta a carico del geometra qualora, nonostante l'idoneità dell'operato e la insussistenza di gravi cause di negligenza, inosservanza o imperizia allo stesso imputabili, il risultato della prestazione non sia conforme, in tutto o in parte, alla finalità oggetto dell'incarico salvo diversa pattuizione redatta in forma scritta.

Il geometra deve ispirare la propria condotta all'osservanza dei doveri di probità, dignità e decoro, ed esercita l'attività professionale secondo "scienza" ovvero preparazione, competenza e capacità professionale a servizio del committente, "coscienza" ovvero onestà, imparzialità e disinteresse nel consigliare ed assistere il committente, "diligenza" ovvero il comportamento secondo i principi di lealtà, correttezza, trasparenza e tutela dei legittimi

interessi dei committenti. Il geometra deve conformare la propria condotta professionale ai principi di indipendenza di giudizio, di autonomia professionale e di imparzialità, evitando ogni preconcetto di carattere personale sul suo operare ed ogni interferenza tra professione e affari.

> *Responsabilità*

COS'È LA RESPONSABILITÀ PROFESSIONALE

La disciplina del codice civile - Articolo 2236

I rischi della professione

La norma attenua la responsabilità del professionista, ritenuto responsabile solo per dolo o colpa grave qualora la prestazione professionale implichi la soluzione di problemi tecnici di speciale difficoltà o complessità per i quali è richiesto un impegno intellettuale superiore a quello medio.

La Cassazione ha ristretto la portata della norma precisando che si applica solo per imperizia (ovvero per violazione di regole tecniche dell'arte - insufficiente preparazione o mancanza di aggiornamento), mentre nei casi di omissione di attenzione (negligenza) o accortezza/lungimiranza nel prevenire il danno (imprudenza) il professionista risponde anche per colpa lieve.

> *Obbligo assicurativo - polizza professionale*

COS'È LA RESPONSABILITÀ CIVILE

“Qualunque fatto doloso o colposo, che cagiona ad altri un danno ingiusto, obbliga colui che ha commesso il fatto a risarcire il danno”.

“Nell'assicurazione della responsabilità civile l'assicuratore è obbligato a tenere indenne l'assicurato di quanto questi, in conseguenza del fatto accaduto durante il tempo dell'assicurazione, deve pagare a un terzo, in dipendenza della responsabilità dedotta nel contratto. Sono esclusi i danni derivanti da fatti dolosi”.

Riforma delle professioni intellettuali - D.P.R. 137/2012 del D.L. 138/2011 Legge 148/2011

1. “Il professionista è tenuto a stipulare, anche per il tramite di convenzioni collettive negoziate dai consigli nazionali e dagli enti previdenziali dei professionisti, idonea assicurazione per i danni derivanti al cliente dall'esercizio dell'attività professionale, comprese le attività di custodia di documenti e valori ricevuti dal cliente stesso. Il professionista deve rendere noti al cliente, al momento dell'assunzione dell'incarico, gli estremi della polizza professionale, il relativo massimale e ogni variazione successiva.
2. La violazione della disposizione di cui al comma 1 costituisce illecito disciplinare.

3. Al fine di consentire la negoziazione delle convenzioni collettive di cui al comma 1, l'obbligo di assicurazione di cui al presente articolo acquista efficacia decorsi dodici mesi dall'entrata in vigore del presente decreto".

Il decreto legislativo richiede una garanzia assicurativa per le eventuali perdite patrimoniali subite dall'amministrazione aggiudicataria, consistenti in "nuove spese di progettazione" e "maggiori costi per varianti" determinate da errori imputabili a colpa professionale del progettista.

Il professionista deve rendere noti al cliente, al momento dell'assunzione dell'incarico, gli estremi della polizza professionale, il relativo massimale e ogni variazione successiva.

L'obbligo assicurativo si esplica in due fasi:

1. Lettera di impegno
2. Polizza assicurativa, emessa nel momento in cui la Pubblica Amministrazione approva il progetto e richiede l'emissione del documento contrattuale di polizza, nel rispetto della lettera di impegno.



> *Il concetto di investimento (utilità, tempo, rischio)*

All'interno di uno studio tecnico possiamo trovarci di fronte a due tipologie fondamentali di investimenti:

- Di sostituzione, nel quale per obsolescenza ci troviamo a dover sostituire una attrezzatura già presente in ufficio
- Di innovazione, in questo caso il professionista deve stimare i possibili vantaggi che il suo studio potrà avere.

Un investimento che produce profitti, non deve essere considerato come un costo ma come un'opportunità.

Non trattiamo gli investimenti dove la motivazione principale è rappresentata da una opportunità fiscale in quanto in questo caso siamo di fronte ad un aumento dei costi dello studio effettuato ai soli fini di bilancio.

Se nel primo caso l'analisi sull'opportunità di effettuare un investimento è più semplice, perché all'interno dello studio è già presente una strumentazione simile, nel secondo caso l'analisi può risultare più complessa.

L'investimento è un processo attraverso il quale lo studio o il professionista acquisiscono dei beni o dei servizi il cui impiego prevedibilmente procurerà nel tempo un incremento degli utili.

La definizione di investimento mette in luce alcuni importanti parametri per le nostre valutazioni *l'utilità, il tempo, il rischio, noi.*

L'UTILITÀ

E' il beneficio che noi ci attendiamo dall'investimento effettuato. La sua stima è complessa perché l'acquisizione di una nuova strumentazione o di un servizio possono portare oltre che ad un miglioramento della economicità delle nostre attuali attività anche nuove opportunità di crescita professionale e lavorativa con la possibilità di poter offrire nuove tipologie di prestazioni agli attuali clienti ma anche di acquisirne di nuovi. Proprio quest'ultima possibilità può generare un effetto volano alla nostra attività e, per quanto difficilmente stimabile, deve essere considerato nelle nostre valutazioni. La scelta di effettuare un investimento, specie se di importante entità, ha quindi un valore strategico che deve essere valutato in funzione della direzione nella quale vogliamo indirizzare il nostro studio. Se questi concetti non vengono affrontati dal professionista potremmo correre il rischio di sottostimare il beneficio dell'investimento considerandolo solo per l'aspetto economico.

IL TEMPO

È una variabile importante perché rappresenta la durata dell'investimento, ovvero l'arco di tempo da prendere in considerazione nelle nostre valutazioni. Per durata dell'investimento si intende la minore tra quella fisica legata al tempo di vita dei beni acquisiti, e quella commerciale legata alla durata della sua utilità economica. Se un bene acquisito diventa obsoleto perde la sua utilità anche se è ancora funzionante. Il concetto temporale permette di impostare correttamente l'arco di tempo nel quale l'investimento deve essere ripagato e deve aver fornito utili. Se l'investimento è legato ad una tecnologia in rapida evoluzione il professionista deve prevedere un breve periodo per il recupero dell'investimento cercando di valutare con la massima attenzione in quanto tempo le entrate ripagheranno l'esborso iniziale.

IL RISCHIO

Abbiamo visto che l'investimento a fronte di un esborso economico iniziale certo, prevede un ritorno economico probabile ma non sicuro e posticipato nel tempo. Questa ultima condizione è molto delicata perché se l'investimento è importante e il suo ritorno economico prevede un lungo arco di tempo è soggetto anche alle mutazioni delle condizioni tecniche ed economiche che nel frattempo si possono verificare e sono difficilmente stimabili.

Recentemente abbiamo assistito ad una crisi economica che ha colpito in maniera importante il comparto edilizio che si è riflessa in una diminuzione delle richieste di prestazioni professionali obbligando chi aveva predisposto dei piani di investimenti in attrezzature, ipotizzando un andamento costante delle proprie commesse, a rivedere le stime per il rientro di quanto impiegato.

Questi tre parametri sono strettamente legati tra di loro all'aumentare del fattore di rischio e dobbiamo riuscire a stimare con attenzione un importante rientro economico.

NOI

Ho indicato "noi" in quanto la nostra determinazione ad ottenere un risultato economico dall'investimento effettuato è fondamentale. Infatti il solo acquisto di una strumentazione se non è accompagnato da una adeguata formazione per poterlo utilizzare al meglio e da un programma di promozione per farlo conoscere non è un investimento.

> Come stimarne l'impatto economico sullo studio

Come abbiamo visto la decisione sull'opportunità di effettuare un investimento nel proprio studio è una scelta che può rivelarsi molto difficile per l'elevata quantità di dati variabili difficilmente stimabili. Esistono delle formule matematiche per calcolare analiticamente la convenienza di un investimento ma non sono facilmente applicabili alla realtà di uno studio tecnico, tuttavia è possibile analizzarne alcuni aspetti.

Dobbiamo aver chiaro che il bene acquistato non è solo una spesa fiscale per scaricare una parte del fatturato ma come detto in precedenza una opportunità da inserire in un ciclo

produttivo che deve prevedere un piano di rientro derivante dal suo utilizzo.

Tutti gli acquisti di beni e attrezzature che effettuiamo per la nostra attività sono da considerarsi dei costi indiretti cioè non legati alle singole prestazioni professionali ma che incidono sul costo orario dello studio. Se ad esempio acquistiamo un nuovo strumento topografico ci troviamo di fronte ad una nuova voce di spesa fissa che dovremmo sostenere comunque indipendentemente dal suo utilizzo.

Occorre quindi confrontare il costo orario del nostro ufficio prima e dopo l'investimento effettuato.

Per prima cosa dovremmo sommare tutti i costi fissi del nostro studio:

- Stipendi
- Costo ufficio, affitto locali, spese condominiali, spese utenze, pulizie
- Ammortamenti/leasing/mutui
- Licenze e abbonamenti software
- Costi bancari
- Parcelle commercialista
- Costi formazione obbligatoria
- Iscrizioni albo e associazioni
- Manutenzioni attrezzature
- Imposte indirette indipendenti dal reddito
- Costi dell'eventuale personale dipendente
- Costo assicurazioni
- Costo autoveicoli

Ora occorre calcolare il totale delle ore lavorative annuali partendo dall'orario di apertura giornaliero dello studio moltiplicato per i giorni di lavoro della settimana, il numero delle settimane che formano un mese e il numero delle mensilità annuali. In questo calcolo dobbiamo tener presente le festività, le ferie ed il tempo dedicato ai corsi di aggiornamento.

Ad esempio partendo da questi dati:

- n° 8 ore giornaliere di apertura dello studio
 - n° 5 giorni lavorativi della settimana
 - n° 4 settimane al mese
 - n° 10 mesi lavorativi (per tener conto di festività/ferie/malattie ecc)
- avremo un totale di 1600 ore annue da moltiplicare per il numero dei componenti dello studio tenendo conto di eventuali collaboratori/dipendenti part- time.

Questo però indica il numero di ore di apertura dello studio e non le effettive ore lavorative infatti al dato ottenuto prima dobbiamo sottrarre tutte le ore dedicate alla preparazione e manutenzione delle attrezzature di lavoro al tempo dedicato a riunioni e corsi tenendo anche conto di imprevisti vari.

Questo dato varia dal 30% al 50% a seconda che ci troviamo di fronte ad uno studio poco o ben organizzato. Prendiamo in considerazione il dato del 50% e otteniamo così dal valore calcolato in precedenza di 1600 ore/annue il numero di ore lavorative di ciascuna persona uguale a 800.

Nel conto del numero delle persone da utilizzare per ottenere il numero delle ore lavorative dell'intero studio dobbiamo considerare solo il personale che effettivamente svolge le prestazioni professionali non considerando ad esempio la persona che si occupa della segreteria.

Alcuni studi effettuati sulla gestione degli studi odontoiatrici indicano una ulteriore riduzione delle ore potenzialmente lavorative di circa il 25% per tener conto di un tempo fisiologico dedicato a saluti, telefonate ecc.

Otterremo nel nostro esempio un numero massimo di ore produttive annuali per ogni persona di 800.

Questo valore importante per le nostre valutazioni è ottenuto con una stima che può essere affinata in presenza di dati riferiti ad annualità precedenti ed è modificabile variando l'orario di lavoro, il numero del personale impiegato e l'organizzazione dello studio.

Dividendo il costo annuale fisso per il numero delle ore produttive annuali otterremo il costo orario del nostro studio.

Se modifichiamo il calcolo dei costi fissi con l'introduzione del costo del nuovo bene che vogliamo acquisire potremmo avere la differenza tra il costo orario ante e post investimento.

Questo significa che l'investimento fatto modifica il costo dell'ufficio e quindi il suo costo orario che deve essere inserito nel calcolo degli onorari nei confronti di tutte le parcelle. Il costo del bene acquisito modificando il valore aziendale deve essere considerato nel calcolo degli onorari anche per pratiche che non hanno richiesto l'utilizzo della nuova attrezzatura.

E' molto importante sapere qual è il costo orario del nostro studio per poterlo confrontare con il prezzo al quale vendiamo le nostre prestazioni.

In questa stima non abbiamo tenuto conto di quanto detto in precedenza circa la possibilità che l'investimento effettuato porti vantaggi organizzativi, un aumento qualitativo e quantitativo delle prestazioni che potrebbero contribuire a ripagare l'aumento del costo orario.

PIANO FINANZIARIO

Valutata l'opportunità dell'investimento sotto il profilo tecnico e opportunistico occorre quantificare con precisione l'entità del capitale da investire considerando anche i costi di manutenzione, di assicurazione, di formazione tecnica necessari a rendere sfruttabile il bene acquisito. Determinato il fabbisogno economico complessivo occorre individuare le fonti di copertura finanziaria necessaria. Ipotizzando il ricorso ad un finanziamento, sia esso un mutuo, un leasing o un noleggio e prevedendo un periodo iniziale più o meno lungo nel quale il nostro investimento per forza di cose non potrà fornire reddito occorre verificare se il nostro studio sarà in grado di reperire comunque le risorse necessarie.

E' importante verificare la capacità dello studio di far fronte anche a eventuali piccoli errori di stima effettuati in fase di valutazione dell'investimento e se consideriamo tempi di rientro particolarmente lunghi anche della possibilità di trovarci ad affrontare brevi mutazioni nelle

condizioni economiche generali.

Anche in fase di rilascio dei finanziamenti necessari sarà valutata la nostra capacità di solvenza degli impegni economici presi.

> *Predisposizione di un piano di sviluppo (creare un effetto volano per l'attività dello studio)*

Abbiamo visto che un investimento in attrezzature oltre che migliorare l'efficienza produttiva può anche aprire nuovi scenari di business permettendo allo studio di poter offrire nuove tipologie di prestazioni. Per questo motivo è necessario che lo studio completi l'investimento fatto con un adeguato piano di sviluppo che permetta di incrementare le commesse in modo da sfruttare la maggior efficienza per un aumento dei ricavi senza creare tempi morti.

Occorrerà iniziare con una analisi della nostra attuale clientela per verificare se le nuove prestazioni che andremo ad offrire possano essere interessanti per loro o se sarà necessario ricercare una nuova clientela programmando una campagna di promozione delle nostre attività.

Il marketing ci insegna che anche il miglior prodotto al mondo potrebbe fallire se non se ne comunica l'esistenza, può sembrare strano a molti ma non possiamo più esimerci dal pianificare un'azione comunicativa delle nostre capacità.

Durante l'analisi preventiva sulla convenienza dell'investimento abbiamo utilizzato numerose ipotesi sul rendimento dei nuovi beni o servizi che occorrerà verificare nel periodo successivo all'acquisizione con una azione di verifica e controllo.

Dobbiamo quindi rivedere tutti i conteggi fatti in fase preventiva e sostituire i dati stimati con i risultati realmente ottenuti. In questa maniera otterremo anche dei dati certi che ci saranno utili in futuro nel caso ci trovassimo ad affrontare decisioni su investimenti simili.

> *Esempio pratico*

Proviamo ora ad effettuare una piccola simulazione per uno studio di medie dimensioni formato da tre liberi professionisti ed un collaboratore che valutano l'acquisto di una nuova strumentazione topografica del costo di circa 50.000 euro.

Come visto in precedenza dobbiamo fare un confronto tra il costo orario ante investimento e quello post investimento per verificare quanto l'investimento incide sui conti del nostro studio.

Esame dei costi mensili

- stipendi 4.800 euro
- costo ufficio, affitto locali, spese condominiali, spese utenze, pulizie 1.200 euro

• ammortamenti/leasing/mutui	0 euro
• licenze e abbonamenti software	40 euro
• costi bancari	15 euro
• parcelle commercialista	162 euro
• costi formazione obbligatoria	50 euro
• iscrizioni albo e associazioni	90 euro
• manutenzioni attrezzature	20 euro
• imposte indirette indipendenti dal reddito	875 euro
• costi dell'eventuale personale dipendente	0 euro
• costo assicurazioni	490 euro
• costo autoveicoli	120 euro

totale costo mensile 7.862 euro

Trovato questo valore lo moltiplico per 12 mesi per ricavare il costo annuo pari a 94.344 euro.

Nella nostra ipotesi consideravamo tre professionisti e un collaboratore che possono lavorare per 1.600 ore annue ciascuno che corrispondono a 4.800 ore annue complessive, questo valore ridotto del 50% per quanto scritto in precedenza corrisponde a 2.400 ore/anno.

Il costo orario del nostro ipotetico ufficio prima di effettuare l'investimento corrisponde a:

$$94.344 \text{ euro} : 2.400 \text{ ore/annue} = 39,31 \text{ euro/ora}$$

Ora ipotizziamo che la nuova strumentazione venga acquisita tramite noleggio a lungo termine con un costo annuale pari a 10.800 euro comprensivi dei costi di assistenza, dobbiamo aggiungere questo valore al costo annuo calcolato in precedenza pari a 94.344 che fa salire il nostro costo annuo a 105.144 euro.

Mantenendo invariate le ore lavorative annue a 2.400 otterremo un costo orario pari a 43,81 euro/ora.

Possiamo quindi confrontare il costo orario ante investimento pari a 39,31 euro/ora con i 43,81 euro/ora per ottenere l'incidenza della nuova strumentazione sui conti del nostro ufficio che subiranno un incremento di 4,5 euro/ora.

Questo dato può essere una base di partenza per valutare l'opportunità dell'acquisto che intendiamo effettuare.



> Il significato delle parole "Standard" e "Qualità"

Il nostro lavoro di Geometri Topografi è tutto incentrato sulla scelta degli opportuni sistemi di riferimento: da quando progettiamo un'attività di rilievo a quando, nella nostra attività direttamente in campagna, siamo alla ricerca di un semplice riferimento a cui orientare le nostre operazioni di rilevamento.

Perché iniziamo questo capitolo del manuale facendo quest'affermazione? Per un semplice motivo: perché oggi più che mai, in un periodo in cui si fa un largo uso delle parole, spesso impropriamente, *Standard* e *Qualità*, dobbiamo imparare ad inserire tra i "sistemi di riferimento" che normalmente utilizziamo per la nostra attività di Geometri Topografi un altro tipo di riferimento e cioè lo *Standard*!

La parola *Standard*, infatti, deriva da "stendardo", il vessillo che i soldati potevano riconoscere da lontano per orientarsi, e lo *Standard* per noi Geometri Topografi deve diventare un nuovo riferimento per orientare la nostra azione professionale!

Lo *Standard* deve essere un riferimento non solo per noi, ma anche per la nostra clientela che sa che nel nostro lavoro seguiamo lo *Standard* per migliorare la nostra professionalità.

Uno *Standard* in genere è un documento, approvato, che fornisce delle norme, delle linee guida o delle specifiche tecniche per lo svolgimento di un'attività: molti standard sono adottati su base volontaria, tra questi ricordiamo quelli della qualità, altri devono essere adottati obbligatoriamente come, ad esempio, quelli relativi alla salute e alla sicurezza.

Esistono parecchie definizioni di qualità e nel tempo la stessa definizione ha subito grandi evoluzioni, però c'è né una che ci piace citare: "*La qualità è il grado con cui un prodotto specifico soddisfa i bisogni di uno specifico consumatore.*"¹ Un po' datata forse come definizione ma risponde all'obiettivo che ognuno di noi dovrebbe porsi ogni qualvolta gli viene commissionato un lavoro: seguire quegli standard (riferimenti) di qualità tali da soddisfare i bisogni del nostro cliente!

> Le norme e gli organismi di normazione

Abbiamo sentito parlare tante volte degli organismi di normazione, che si occupano, tra le altre cose, di identificare chiaramente i requisiti e indicarli negli standard di riferimento. Tra gli organismi di normazione quelli che sicuramente ci suonano più familiari sono, per esempio, ISO: organismo sopranazionale leader nel mondo per lo sviluppo di standard volontari per tutti i campi tecnici tranne per quelli elettrico ed elettronico, oppure UNI organismo nazionale che svolge attività normativa in tutti i campi tranne quello elettrico ed elettronico.

ISO in particolare sviluppa gli standard di riferimento per le organizzazioni che vogliono certificarsi, ossia quelle organizzazioni che vogliono ottenere un attestato che un prodotto o

¹ Gilmore 1974

un servizio è conforme a norme particolari o a specifiche tecniche.

Le norme appartenenti alla famiglia dell'ISO 9000 sono senz'altro le più conosciute e sono state redatte per aiutare le organizzazioni a sviluppare i propri Sistemi di Gestione della Qualità, cioè quell'insieme di principi e regole che evidenziano che l'organizzazione certificata lavora secondo un certo standard di riferimento e che è in grado di fornire prodotti o servizi con le caratteristiche di qualità volute. Queste norme non certificano il prodotto o servizio ma il sistema che li produce.

Ma ritorniamo a noi Geometri Topografi. Cosa c'entriamo noi con gli *Standard di Qualità*? Facciamo una breve cronistoria per arrivare ad oggi e capire come ci siamo arrivati.

Nel Congresso tenutosi il 22 ottobre 2005, la nostra categoria ha rilevato la necessità di introdurre uno *Standard di Qualità* professionale e un regolamento per la formazione continua obbligatoria, quali presupposti finalizzati a un maggiore apprezzamento e a una migliore competitività della categoria in ambito nazionale ed internazionale.

Ora per quanto riguarda il regolamento per la formazione continua obbligatoria abbiamo già abbastanza cognizione e informazioni; non altrettanto riteniamo per quanto riguarda gli *Standard di Qualità* recentemente introdotti.

Nello stesso Congresso del 2005 è stato dato mandato al Consiglio Nazionale di predisporre uno standard di qualità di riferimento per lo svolgimento delle attività professionali.

Nel 2007 il Consiglio Nazionale approvando il Codice Deontologico del CNGeGL ha previsto che il geometra debba "svolgere la prestazione professionale, per il cui espletamento è stato incaricato, nel pieno rispetto dello *Standard di Qualità* stabilito dal Consiglio Nazionale".

Nel 2009 il Consiglio Nazionale ha stipulato un accordo con UNI per sviluppare il progetto "*Standard di Qualità ai fini della qualificazione professionale della categoria dei geometri*".

La realizzazione di questo progetto, anche con la collaborazione della categoria tutta (anche AGIT ha dato un significativo contributo), ha portato all'elaborazione di 48 specifiche dedicate alle attività professionali più ricorrenti svolte nei settori applicativi dell'edilizia, urbanistica e ambiente, dell'estimo e attività peritale, della geomatica e attività catastale.

Il processo di qualificazione professionale che si vuole raggiungere passa attraverso la specificazione dei requisiti di conoscenza, competenza, capacità ed esperienza delle prestazioni assicurate dai geometri e geometri laureati, in modo da soddisfare le esigenze della committenza pubblica e privata, dell'impresa e del cittadino.

Il 25 gennaio 2013 con la presentazione degli "*Standard di qualità delle attività professionali dei geometri*" si è svolto l'atto finale del progetto (partito nel 2009) tra UNI e CNGeGL. Attualmente gli "*Standard di qualità delle attività professionali dei geometri*" possono essere visualizzati, consultati e scaricati sul Sito Web Ufficiale del Consiglio Nazionale Geometri².

² <http://www.cng.it/it/consiglio-nazionale/cngegl/la-professione/standard-di-qualita>

> Un utilizzo pratico dello standard di qualità nella professione del Topografo

I principi metodologici che supportano la definizione dei requisiti di conoscenza, abilità, competenza e capacità relativi alle prestazioni più ricorrenti afferenti la nostra figura professionale, li possiamo visionare in un Documento Quadro³ che fornisce i riferimenti generali e comuni alle prestazioni professionali, descritte poi in modo puntuale in Singole Specifiche che sono state suddivise nelle seguenti aree:

- Edilizia, urbanistica e ambiente (Area E);
- Estimo e attività peritale (Area P);
- Geomatica e attività catastale (Area T).

In buona sostanza si tratta di documenti di autoregolamentazione, una sorta di disciplinari tecnici che possono e devono diventare il nostro ulteriore “**Sistema di Riferimento**” nello svolgimento della nostra attività professionale, una “**Specifica**” che descrive l’insieme delle caratteristiche che definiscono il processo di cui si compone una prestazione professionale.

Non dimenticando che il mantenimento dei requisiti di conoscenza, abilità e competenza richieste per l’espletamento dell’attività professionale deve passare attraverso la **Formazione Professionale Continua**. Infine nelle specifiche troviamo i relativi criteri di valutazione della conformità.

Come vedete il cerchio si chiude! *Standard di Qualità* e *Formazione Continua* sono strumenti che ci permettono, ma che permettono anche alla nostra committenza, di misurare la qualità e il merito del valore intellettuale della nostra prestazione professionale!

Vediamo nel concreto come utilizzare lo strumento *Standard di Qualità* nel momento in cui dobbiamo svolgere una prestazione professionale inerente la nostra attività di Geometra Topografo, e nel caso specifico simuliamo un possibile incarico di Rilievo plano-altimetrico finalizzato alla restituzione grafica di una porzione di territorio.

Per prima cosa partiamo dal presupposto che la corretta applicazione della Specifica va vista nell’ambito di un contratto che disciplina l’incarico, che è utile e opportuno per meglio definire il rapporto committente/professionista. La *Specifica* descrive il processo a seguito dell’assunzione dell’incarico.

Scarichiamo dal sito del CNGeGL nell’AREA “*GEOMATICA E ATTIVITA’ CATASTALE*” la *Specifica T06 Rilievo del territorio*. Il documento si compone di 7 Capitoli, dal capitolo 1 al capitolo 4 troviamo argomenti introduttivi alla descrizione dei processi dell’attività da svolgere: Scopo e campo di applicazione, Riferimenti normativi, Termini e definizioni, etc.

Nel Capitolo 5 troviamo la descrizione del lavoro, servizio o processo oggetto del nostro incarico. Qui troviamo cosa, effettivamente, un Geometra Topografo deve saper fare per essere considerato idoneo alla prestazione di cui siamo stati incaricati, cioè i compiti di cui si compone il processo inerente l’attività di rilievo:

³ http://www.cng.it/CNG_NEW_SITE/ArchivioStandardQualita/Documento_quadro_UNI-CNG_20130109_1988_187963ccffcc.pdf

- a. verifica documentale preliminare;
- b. ricognizione dei luoghi;
- c. pianificazione e organizzazione del rilievo;
- d. esecuzione del rilievo;
- e. etc;

Quindi, a seguire, una descrizione del flusso del processo attraverso una suddivisione in fasi:

Fase 1: verifica documentale e ricognizione;

Fase 2: rilievo;

Fase 3: redazione elaborati.

Nella descrizione delle fasi troviamo uno sviluppo dettagliato dei compiti da eseguire per una corretta attuazione della prestazione professionale.

Nel capitolo 6 troviamo la definizione delle competenze: cosa, effettivamente, un Geometra Topografo deve sapere, quali caratteristiche deve avere il Geometra Topografo per essere idoneo alla prestazione; cioè quali caratteristiche personali, quali conoscenze e abilità deve avere e soprattutto mantenere sempre vivo l'obiettivo della Formazione Professionale Continua, quale garanzia per il corretto svolgimento della prestazione professionale anche, e soprattutto, a tutela della committenza.

Infine nel capitolo 7 troviamo i criteri e le modalità di valutazione: come un Geometra Topografo è valutato per esser considerato idoneo al compito. Uno strumento di autovalutazione per verificare la conformità della corretta esecuzione della prestazione professionale, che si concretizza in una Lista di Controllo che rispetta lo sviluppo progressivo dell'analisi del processo di intervento, strutturata in due colonne: nella prima colonna sono inseriti i compiti del processo che caratterizzano la prestazione professionale; nella seconda colonna sono inserite delle note che contengono elementi ritenuti fondamentali per la corretta esecuzione del compito. Una lista di controllo quindi che man mano che sviluppiamo la nostra prestazione professionale possiamo spuntare per verificare e valutare la conformità del nostro lavoro alla *Specifica* dell'attività di Rilievo del Territorio.

Come si può ben immaginare ci troviamo tra le mani uno strumento potentissimo di elaborazione, verifica e controllo della nostra attività professionale che ci mette nelle condizioni di poter essere competenti e competitivi in un mercato professionale in continua evoluzione.



> Definiamo L'organizzazione

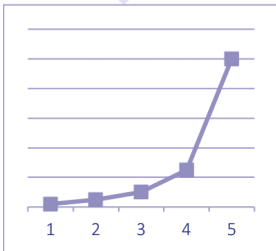
Innanzitutto definiamo organizzazione:

Far sì che un problema già accaduto non accada più!

Sì, cari colleghi, è impossibile non avere durante lo svolgimento della nostra professione problemi o imprevisti. Dobbiamo, però, avere chiaro che se non troviamo un sistema, la voglia di risolverli definitivamente e fare qualcosa affinché non accadano più, presto saremo sommersi da queste difficoltà e gran parte del nostro tempo sarà dedicato a gestire vecchi e nuovi problemi.

Ma cosa ci può spingere a prendere questa decisione ed a fare qui cambiamenti necessari per applicare tutto ciò?

Il costo della NON QUALITA'.



Ma facciamo un esempio di costo della nostra possibile non qualità nella redazione di un piano quotato per un nuovo cliente. Il grafico rappresenta il nostro tempo impiegato ed il costo ad ogni passaggio elencato.

Lo strumento utilizzato per il rilievo era starato e registrava misure errate.

1. Se viene scoperto prima di iniziare il rilievo, basta tornare a casa, avvertire il cliente dell'imprevisto, tarare o procurarsi un altro strumento e fissare un altro appuntamento;
2. Se ce ne accorgiamo dopo che abbiamo già eseguito un giorno di misure, dovremmo fare quanto elencato prima ma il tutto con un giorno in più perso, costi di trasporto e qualche arrabbiatura in più) ;
3. Nel caso in cui l'errore viene scoperto in fase di calcolo a rilievo finito, ci vengono dubbi che abbiamo sbagliato noi, magari si ritorna in campo per fare delle verifiche, poi purtroppo ci accorgiamo che abbiamo perso tempo, denaro, che non potremmo consegnare puntuali e che dovremmo rifare il tutto;
4. Immaginiamo adesso che non ci accorgiamo di nulla e consegniamo il lavoro, oltre alla brutta figura dovremmo davvero riiniziare da capo e poi riguadagnarci la fiducia del cliente deluso;
5. E se quel lavoro è servito a calcolare dei volumi di sbancamento e crea un contenzioso con l'impresa nessun commento (

Solo se abbiamo chiaro quanto giornalmente ci costa in fatica, denaro e relazioni la NON QUALITA' saremo spinti a trovare un metodo per lavorare e produrre meglio.

> La puntualità

Vorrei farvi subito una domanda:

Se dovessi redigere un Tipo mappale ed hai già tutta la documentazione necessaria quanto tempo impegneresti fino alla consegna definitiva della pratica?

La risposta media, in tutte le latitudini italiane è un giorno e mezzo due. Poi ti faccio la domanda successiva:

In pura sincerità nelle condizioni sopracitata quanto effettivamente ci hai messo mediamente nell'ultimo anno? Ed ecco che come per incanto la cifra precedentemente pensata viene moltiplicata almeno per 10.

In realtà colleghi, noi quando valutiamo i tempi facciamo, a mio avviso, due errori fondamentali:

1. Non consideriamo effettivamente tutte le fasi necessarie
2. Non prevediamo gli imprevisti ...

Qui scatta l'altra mia provocazione... Hai mai fatto un lavoro senza avere un imprevisto? La risposta sembra scontata.

Dobbiamo prestare molta attenzione alla puntualità perché questo è uno dei fattori che può giustificare perché costiamo di più rispetto ad altri e soprattutto attiva quel passaparola che ci porta molti nuovi clienti.

Ma come fare, ecco alcuni spunti:

1. Non dobbiamo subito sbilanciarci sui tempi di consegna, potremmo sbagliare e dare una cattiva immagine al cliente. Se invece ci riserviamo anche un giorno per comunicarli, magari insieme al preventivo di cui abbiamo già parlato, potremmo valutarli bene e quindi essere apprezzati.
2. E' necessario mettere tutti gli ingredienti sul tavolo ... esaminare bene tutti i documenti, quello che c'è e quello che ci serve, tutte le fasi del lavoro necessarie. Spesso i ritardi non dipendono da noi (Es. firme dei documenti, deposito in comune, catasto non aggiornato, ecc.) quindi è necessario decidere un tempo per ogni attività e poi sommarle.
3. Dobbiamo aggiungere sempre al tempo previsto almeno un 30% (le prime volte consiglio anche 50%) di imprevisti. Ci sono sempre ed è meglio prevederli magari finendo prima il lavoro, mentre non considerarli ci porterà ad essere sempre in ritardo.

Ecco un semplice schema per calcolare i tempi di consegna di un classico aggiornamento cartografico.

Inserire i valori previsti in giorni o parziali di giorni (mezza giornata = 0.5) eventualmente raggruppando più attività in un giorno o in mezza giornata. Io non consiglio di inserire per nessuna delle attività solo un'ora o poche ore in quanto sappiamo bene che poi non sarà così.

Il cliente ha sempre fretta, ma molte volte chiede dei tempi stretti perché notoriamente i professionisti non sono puntuali. Non accettiamo la loro fretta, spieghiamo bene quanto necessario (magari facendo vedere anche la tabella) e prendiamo un serio impegno di

consegna. Esercitemoci ad essere cattivi con i tempi e magari consegnare prima di quanto previsto: questo ci porterà tanto lavoro!

E' necessario ricordare che solo se siamo puntuali possiamo chiedere puntualità nei pagamenti al nostro cliente...

ATTIVITÀ	PREVISTO	EFFETTIVO
Acquisizione documentale preliminare – Documenti del cliente, preventivo ed incarico		
Raccolta e ritiro documenti presso uffici, Copie di atti, EDM, monografie PF, ecc.		
Tempi morti per questa attività		
Progetto lavoro e Ricognizione in campo - tipologia rilievo, perlustrazione		
Rilievo – punti d'appoggio, punti di dettaglio, redazione di eidotipi		
Scarico dati e prime verifiche di congruità		
Redazione di tutti gli elaborati catastali – libretto, proposta d'agg., modelli, ecc.		
Verifica puntuale di quanto realizzato		
Elaborati chiari da consegnare al cliente		
Tempi morti per questa attività		
Firme da parte degli aventi diritto		
Eventuale deposito in comune		
Approvazione e ritiro del Tipo Approvato		
Tempi morti per questa attività		
Fatturazione ed archiviazione		
Consegna al cliente		
Recupero crediti		
Imprevisti da un 30% a un 50% sulla somma dei tempi precedenti		
TOTALI		

> *Gestire i collaboratori*

Dopo qualche mese che conobbi Domenico Romanelli (vicepresidente AGIT) mi fece una domanda: "Dovrei selezionare un nuovo collaboratore, mi potresti suggerire le caratteristiche che dovrei verificare per essere certo di non sbagliare?".

Io senza esitare un solo attimo risposi: "Che sorrida"!

L'espressione di Domenico alla mia risposta mi ha fatto capire quanta necessità ci sia nel chiarire l'importanza della scelta e gestione dei collaboratori.

L'errore che noi spesso facciamo e che pensiamo che un nostro collaboratore possa fare bene le cose che a noi non piace fare. Non è così.

Faccio subito una precisazione, quando citiamo "collaboratore", non facciamo differenza di genere, ma intendiamo anche "collaboratrice".

A mio avviso è necessario dedicare il giusto tempo nella selezione e gestione dei collaboratori per ottenere i risultati desiderati, è un lavoro come altri a cui ci dobbiamo avvicinare con la giusta dedizione nella certezza che se solo noi daremo molto al nostro collaboratore, lui ci restituirà quanto ci aspettiamo.

Un ottimo modo per ottenere quanto desiderato da un collaboratore è la presenza ed applicazione di procedure interne di cui scriveremo nel prossimo paragrafo.

LA SELEZIONE

Si confermo ancora oggi a distanza di 10 anni, a mio avviso la cosa più importante è che sorrida!

Cosa intendo "che sorrida"? Che abbia un bel carattere, con cui è facile parlare ed ascolta attivamente i nostri suggerimenti, che possa sviluppare ottime relazioni con noi stessi e con gli altri collaboratori, che possa avvicinarsi in modo positivo con i nostri clienti, che abbia curiosità e voglia di imparare, che non abbia incertezze quando deve chiedere: "non ho capito bene come si fa questa cosa me la può spiegare"?

Ecco questo, a mio avviso vale molto di più delle capacità tecniche, perché quelle si possono acquisire, e se lo studio ha un sistema di procedure collaudato, sarà semplice e veloce passarle, mentre il carattere è molto difficile forgiarlo.

Quindi in fase di selezione, oltre ad analizzare le caratteristiche tecniche da curricula, mettiamo attenzione al suo modo di porsi, a quanto ci guarda negli occhi, se sorride, se si avvicina subito con gli altri collaboratori e se soprattutto fa molte domande su come si dovrebbe svolgere il suo lavoro senza chiedere quanto guadagnerà.

Si in un colloquio di selezione, il candidato deve parlare l'80% del tempo e noi il 20%. Infine fagli la domanda chiave: "Ma se io scelgo te che vantaggi ne avrò l'intero studio"? e dalla risposta potrai prendere la tua decisione. Infine stabilisci sempre un periodo di prova.

LA GESTIONE

Appena selezionato il nuovo collaboratore, stabilite insieme un periodo di prova e solo dopo questo insieme deciderete se continuare o meno.

Nel periodo di prova si devono dare degli obiettivi precisi per entrambi e solo al raggiungimento degli stessi si potrà decidere se lavorare insieme.

Un esempio di obiettivi per i sei mesi di prova potrebbe essere:

Per il collaboratore

- Gestione completa di una pratica di catasto fabbricati di nuova costruzione quando esiste già il tipo mappale;
- Canneggiatore nei rilievi in campo con esecuzione monografie;
- Pulitura e manutenzione degli strumenti topografici dello studio.

Per il professionista

- Minimo di 10 ore di formazione al mese;
- Illustrazione, confronto e verifica delle procedure interne relative agli obiettivi concordati;
- Tre affiancamenti nel fare il canneggiatore ed esecuzione monografie, in modo da renderti autonomo in questa attività;

Solo se anche NOI prenderemo e manterremo gli impegni verso il collaboratore, ci potremo aspettare che lui mantenga i suoi.

Lo so può sembrare complicato e lungo, ma quanto tempo avete impiegato fino ad oggi su collaboratori che hanno reso poco o che addirittura hanno fatto fare brutte figure con i clienti? Pensateci, e molto probabilmente cambierete idea.

Ma i collaboratori, come noi, non sono tutti uguali. Normalmente di possono dividere in tre macrocategorie ed ogni categoria sarà gestita in modo diverso, accenniamo adesso come, senza dimenticare che qui l'esperienza personale deve essere quella più presa in considerazione.

• I Giustificatori

Quelli che si giustificano per ogni cosa, non possono finire un lavoro perché altri E' colpa del cliente, del catasto, ecc.. Gli succede di tutto, incidenti, sono spesso ammalati, ritardano per colpa del traffico, sono gli altri a non capire che Insomma quelli che ci fanno salire i cinque minuti) .

Se proprio non è possibile allontanarli dall'ufficio bisogna gestirli con "stile pressing" praticamente:

- o Dare date e ore in cui quella cosa va fatta;
- o Giornalmente verificarli e chiedere a che punto è quella cosa;
- o Non accettare risposte generiche del tipo "a buon punto" (vuol dire che non l'ha ancora iniziata) ma vedere quanto già realizzato;
- o Costringerli a lavorare secondo procedura con verifiche costanti;
- o Evidenziare quanto fatto di buono ma quanto non corrisponde agli standard dell'ufficio;

o Insomma gli si deve stare sopra (ecco perché è importante la selezione per non arrivare a questo).

Il risultato di questo pesantissimo lavoro per noi sarà che il collaboratore o si mette in riga o abbandona l'ufficio.

- I medi sono la maggioranza della popolazione. Sono molto puntuali precisi e vogliosi di imparare. Eseguono quanto detto anche se non prendono spesso l'iniziativa e non migliorano di loro quanto normalmente si svolge. Sono affidabili e seri e non hanno problemi a lavorare oltre l'orario previsto in caso di consegne urgenti o di ritardi accumulati. A noi piace parlare con loro e spesso ci sfoghiamo un po' in quanto ci ascoltano.
Ecco qualche spunto per la loro gestione:
 - o Assegnargli attività in modo chiaro stabilendo tutti i passaggi e le date di consegna;
 - o Abituarli ad usare le procedure dell'ufficio nella certezza che saranno certosini nell'applicazione;
 - o Verificarli al 30%, 60% e 90% dell'attività assegnata per suggerire piccole correzioni o necessità di stare nei tempi stabiliti.
- I campioni Merce rara si penserebbe, ma le statistiche mondiali ci dicono che sono il 20% della popolazione. Sono di solito indisciplinati e non portati a rispettare orari, giocano e scherzano su molte cose ma raggiungono sempre gli obiettivi assegnati. Sono quelli che propongono nuove attività e modifiche ed aggiunte alle procedure. Ma soprattutto sono coloro che ti vengono a dire cose del tipo : "Geometra, che ne pensa se ci occupiamo anche di ... in questo settore penso ci sia molto da guadagnare...", tu gli rispondi "si è un'ottima idea ma io sono già preso da tante cose da fare e già in ritardo con le consegne che non penso proprio di potermene occupare", e lui ... "In realtà ho studiato la cosa e vorrei sottoporle questa bozza di procedura fatta da me che potrebbe abbreviare il suo lavoro ...", e tu "Bravissimo dai la vedrò la settimana prossima", e lui ... "In realtà avrei bisogno di confrontarci prima perché mi sono preso la libertà di trovare un nuovo cliente che ha bisogno di questo ed ho già preso l'incarico e concordato il prezzo" ... e qui noi dovremmo mollare tutto e complimentarci con lui o lei) .
Spunti per gestire i Campioni:
 - o Metterli a conoscenza degli obiettivi dell'ufficio;
 - o Concordare delle attività in cui solo lui ci metterà mano o verificherà altri collaboratori;
 - o Non costringerlo ad orari attività che lui giudica seccanti;
 - o Fare con lui una riunione al mese per verificare risultati e nuovi progetti.

> Le procedure

Oggi, anche a livello normativo, i nostri studi tecnici sono considerati e sono delle piccole imprese.

Ma noi lavoriamo come imprenditori? Abbiamo studiato, provato, sperimentato ed applicato metodi, tecnologie e strategie d'impresa? Forse no, ecco con questo manuale possiamo cercare di colmare qualche lacuna a partire dalla scrittura ed uso di semplici procedure che ci

permetteranno di lavorare con più serenità e migliorare la nostra produttività e i relativi ricavi.

A cosa servono le procedure:

- A non far squillare continuamente il nostro cellulare ...
 - o Con i collaboratori che ci chiedono dove sia quella pratica o come si fa quella cosa,
 - o O ancora da parte dei clienti che protestano che non abbiamo ancora consegnato il lavoro;
- A non fare più gli errori fatti in precedenza;
- A mantenere uno standard di qualità alto per ogni lavoro che diventa ripetibile nella qualità e nel tempo impiegato;
- A non dover studiare di nuovo tutto quando si deve fare una attività che non facciamo normalmente;

In caso di arrivo di un nuovo collaboratore, passare immediatamente il modo di fare dell'ufficio ed avere degli strumenti per misurare le sue performance.

Quali sono i passi da fare prima di scrivere una procedura?

1. Assicurati di saper fare bene un lavoro o una attività;
2. Appunta le cose che vanno bene (per descriverle puntualmente) e quelle che vanno migliorate (per stabilire un modo migliore per farle);
3. Scrivi la procedura;
4. Pensa e descrivi un sistema di misura per misurarne la performance;
5. Provala tu stesso e modificala fin quando non ti sembra affidabile e le misure ottenute soddisfacenti;
6. Solo adesso puoi delegare quell'attività anche ad altri avendo i mezzi per verificare che tutto vada per il meglio con poca necessità della tua presenza e del tuo apporto.

Se state pensando che ci vuole molto tempo per fare ciò ...

questo è il motivo per cui lo dovrete fare immediatamente, perché se non lo farete avrete sempre meno tempo (.

I capitoli principali di una semplice procedura devono essere:

- Scopi dell'attività;
- Strumenti per l'ottenimento dello scopo;
- Check list semplificativa per eseguire tutti i passi decisi;
- Strumento o statistica di misura.

Di seguito un accenno ad una procedura per l'esecuzione di un piano quotato. La stessa di proposito non sarà completa in quanto il nostro scopo è che ognuno di voi la possa personalizzare) .

Procedura per l'esecuzione di Piano Quotato

SCOPO DELL'ATTIVITA'

Marginare il giusto compenso netto realizzando precisamente quanto chiesto dal cliente e qualcosa in più in modo che si parli bene di noi in giro.

Tutti gli elaborati verificati e consegnati nei tempi concordati.

Spunti per migliorare l'esecuzione in futuro in qualità e tempi.

STRUMENTI E MODALITA' PER ESEGUIRE UN PIANO QUOTATO

Per eseguire quanto previsto dallo scopo è necessario eseguire quanto di seguito elencato:

1. Indagine con il cliente:
2. In fase di colloquio eseguire una perfetta indagine per conoscere le vere esigenze del cliente, appuntando il tutto sul modello realizzato ed allegato alla presente procedura
3. Sopralluogo sul posto
Verificare l'accessibilità, il tipo di visibilità – verso l'alto se si userà GPS o ad altezza d'uomo se si userà la stazione totale –
La presenza nelle vicinanze della possibilità di approvvigionamenti quali bevande, spuntino per gli operatori e piccoli materiali necessari come ferramenta per chiodo, picchetti, ecc.
...
4. Redazione preventivo
redigere un preventivo puntuale assicurandosi di marginare, come descritto nel capitolo "controllo di gestione" e con le indicazioni previste nel capitolo "Il preventivo più appropriato" avendo cura di stabilire bene i tempi di consegna secondo le esigenze del cliente ed essendo realistici prevedendo un tempo per gli imprevisti che ci saranno sempre.
...
5. Progetto rilievo in ufficio
Progettare l'esecuzione del rilievo decidendo:
Quale strumentazione utilizzare
Operatori incaricati
Percorsi per recarsi sul posto
Approvvigionamento dei materiali come picchetti, chiodi, attrezzi per sfoltimento e infissione picchetti, eventuali colazioni ed acqua per spuntini ;-)
Percorso del rilievo – senso delle poligonali, base GPS, ecc.
Elenco dei particolari da rilevare secondo la scala di restituzione e le esigenze emerse in indagine; Es. Reti tecnologiche come pali di luce, pozzetti fognari, ecc.
Sistemazione di punti di appoggio per le misure nel caso si debba ritornare o eseguire picchettamenti.
.....
6. Preparazione dell'attrezzatura prevista e carico delle batterie necessarie ...
7. Esecuzione del rilievo seguendo quanto progettato e con la produzione di:
 - a. Verifica taratura strumento prima di iniziare
 - b. Appunti necessari per la ricostruzione delle misure;
 - c. Eventuali correzioni da apportare a quanto salvato ne registratore dati;
 - d. Foto di particolari da ricostruire o segnare negli elaborati;
 - e. Verifiche a campione dell'esattezza del rilievo ribattendo dei punti;
 - f. ...
 - g. Analisi finale prima di rientrare facendosi la domanda: Cosa ho dimenticato?)
8. Calcoli in ufficio.
Utilizzando software adatti e di cui si conosce il comportamento ed i risultati attesi.
9. Verifica dei calcoli.
possibilmente fatti da altra persona diversa da chi li ha redatti verificando le precisioni richieste dalla committenza.

10. Esecuzione degli elaborati utilizzando gli appunti, le foto e le monografie realizzate in campo e precisamente:
 - a. Piano quotato;
 - b. Unione dei punti con percorrenze (strade, linee, fabbricati ecc.);
 - c. Evidenziazione di parti morfologicamente diverse con adeguata simbologia;
 - d. Evidenziazione delle reti tecnologiche visibili e quelle interraste;
 - e. Spostamento di numeri e dei testi in modo da far leggere bene l'elaborato grafico secondo la scala scelta;
 - f. Esecuzione delle curve di livello
 - g. ...
11. Verifica elaborati, magari da altro collega d'ufficio e precisamente:
 - a. Elaborati grafici;
 - b. Libretto delle misure;
 - c. Calcoli;
 - d. Elenco coordinate;
 - e. Relazione di calcolo;
 - f. ...
12. Stampa degli elaborati nelle copie prevista dal preventivo più una per il nostro archivio. DVD con tutti i file grafici e report da consegnare. Ordinamento e confezione per la consegna.
- ...
13. Fatturazione o "Fattura pro forma" con specificate modalità di pagamento, banca d'appoggio ecc.
14. Verifica di spese fatte e margine ottenuto come da "controllo di gestione"
15. Appunti con esperienza fatta, errori commessi da non commettere più e miglioramenti che modificheranno questa stessa procedura.
16. Archiviazione affidabile di tutto il lavoro.
17. Complimentarsi con i collaboratori e con se stesso) .

CHECK LIST PIANO QUOTATO

ATTIVITÀ	PREVISTO	EFFETTIVO
Indagine con cliente		
Sopralluogo		
Redazione preventivo		
Progetto rilievo in ufficio		
Preparazione attrezzatura e carica batterie		
Rilievo		
Calcoli in ufficio		
Verifica Calcoli		
Esecuzione elaborati		
Verifica elaborati		
Stampa elaborati e file da consegnare		
Fatturazione		
Verifica controllo di gestione		
Eventuali modifiche ed aggiunte a procedura		
Archiviazione		
Premiarsi per l'ottimo lavoro svolto.		

STATISTICHE PER PIANO QUOTATO

Per questa attività si prevedono le seguenti statistiche:

- Margine netto su lavoro singolo e su anno
- Differenza tra tempo previsto ed effettivo

La lettura attenta delle predette statistiche ci deve portare ad eseguire quanto necessario per raggiungere gli scopi dichiarati per la procedura in oggetto.

Il nostro consiglio è di iniziare ad usare quanto previsto dagli standard di qualità del CNGeGL, per poi, quando acquisita la nuova abitudine, a creare le vostre procedure personalizzate anche per le cose che possono sembrare più scontate.



LA GESTIONE DEL TEMPO E DELL'AGENDA DEL TOPOGrafo di Antonio D'Angelis

> *Il tempo non basta mai....*

Abbiamo scelto di iniziare questa parte del manuale con una delle frasi più ricorrenti che sentiamo tra noi geometri. Spesso, tra colleghi, sentiamo parlare di passioni perse (andare in bici, frequentare una palestra, fare semplicemente delle passeggiate, ecc.), di "rinunce", tutto a causa del "tempo che non basta mai!". Ma siamo proprio sicuri che sia così? Se abbiamo voluto affrontare in questo Manuale l'argomento è perché siamo convinti dell'esatto contrario. La convinzione di questo ci deriva anche da una semplice analisi della vita quotidiana. Quante volte ci capita di vedere un geometra fare dello sport, raccontare di una battuta di pesca al bar, cosa pensiamo in quel momento? "Lui se lo può permettere ha poco lavoro...", oppure "non ha tutti i casini che ho io...". E se non fosse così? Possibile che questi colleghi siano tutti accomunati da una carenza di incarichi professionali o "non hanno bisogno di lavorare"? La realtà, siamo fermamente convinti, è un'altra ovvero **GESTISCONO MEGLIO IL LORO TEMPO.**

Sì, caro collega, la differenza è proprio questa, non ha tempo chi gestisce male il proprio tempo. Prima di passare ai paragrafi successivi, focalizziamo l'attenzione sull'andamento delle nostre giornate.

Durante una giornata dedichiamo tempo a molteplici attività non tutte, ovviamente, di uguale importanza. Alcune di queste, spesso le più inutili, incidono per 10, 20 o 30 minuti al massimo ma, purtroppo per noi, si ripetono quotidianamente, settimanalmente, annualmente. Se consideriamo una giornata lavorativa di otto ore dalla tabella che segue potremo capire tutto il tempo, **IN GIORNI**, che sprechiamo.

MIN/GIORNO	1 ANNO	3 ANNI	5 ANNI
10	7.60	2.81	38
20	15.2	5.62	76
30	22.8	8.43	114
60	45.6	16.86	228

Ora ti invitiamo ad una semplice riflessione: quanto tempo passi, durante le ore potenzialmente da dedicare al lavoro, sui social, sui notiziari, su quella pagina di internet, a leggere la notifica di un sms, ecc. ecc.? Bastano trenta minuti al giorno, per esempio, per perdere quasi un mese di lavoro in un anno! Quanto sport si può fare in mese, quanti libri si possono leggere, quante passeggiate... Proseguendo nella lettura troverai dei suggerimenti per cambiare in modo radicale la tua gestione del tempo.

> *Il concetto di priorità*

Per spiegare il concetto di priorità potremmo scomodare i più illustri scienziati in materia ma, da geometra a geometra, preferiamo farlo con un semplice esempio.

Immagina, per un momento, di paragonare la tua giornata lavorativa ad un grosso barattolo. Cominciamo a riempirlo di palline da tennis, ad un certo punto sarà pieno e non potremo inserirne altre. Proseguendo svuotiamoci dentro della ghiaia, nonostante sembrasse pieno comunque la ghiaia si posizionerà tra le palline da tennis. Per finire, svuotiamoci dentro della sabbia, anche se pieno, basterà agitarlo un po' e sicuramente ne inseriremo una buona quantità. Per ben due volte il barattolo sembrava pieno ma abbiamo avuto sempre la possibilità di aggiungere altro. Ora, per capire l'esempio, facciamo un paragone. Immaginiamo che le palline da tennis siano le "attività importanti" da fare nella nostra giornata lavorativa, la ghiaia sia le "attività meno importanti", la sabbia sia le "attività superflue". Tu pensi che se inverti l'ordine nel riempire il barattolo potrai inserire le stesse quantità? Noi pensiamo di no....

Questo piccolo esempio deve farci capire che una giornata ben organizzata parte dalle attività importanti, non dalla visita dei social, dalla navigazione su internet, ecc. Studio scientifici dimostrano che la prima ora di attività lavorativa è quella in cui riusciamo a dare il massimo in termini di concentrazione e produttività. Ma quali sono per un geometra le attività importanti ?

Semplice, tutte quelle che mi consentono di rispettare i tempi di consegna degli incarichi, di avere la possibilità di verificare con attenzione le risultanze di un rilievo, di stupire il nostro cliente con un particolare in più che non ci aveva chiesto, ecc.. Avendo "riempito il barattolo" nel modo giusto, forse quella pallina in più potrebbe essere una bella passeggiata in bici...

> *I fattori da valutare per una corretta gestione del tempo*

Organizzare al meglio una giornata lavorativa può sembrare semplice, in fondo basta prendere un appuntamento di seguito ad un altro ed il gioco è fatto. Siamo sicuri che è proprio così?

Ovviamente no, anche per organizzare al meglio la nostra giornata lavorativa dobbiamo acquisire esperienza e conoscenze. Vediamo quali sono i fattori da tenere in considerazione per una corretta gestione del tempo di un geometra topografo:

- Impegni assunti al momento dell'incarico.
Nel paragrafo della contrattazione abbiamo evidenziato che uno degli "obblighi" che abbiamo nei confronti del nostro cliente è dirgli quando gli consegneremo il lavoro per cui ci ha incaricato. Premesso questo, il primo fattore da valutare sono proprio gli impegni già assunti in precedenza. Portare a termine un incarico nei tempi ha, come piacevole conseguenza, la possibilità di esigere dal nostro cliente il pagamento gli onorari.
- Attività vincolanti per gli impegni assunti al momento dell'incarico.
Spesso l'esecuzione di un rilievo topografico, la redazione di un atto di aggiornamento catastale, passa per delle attività propedeutiche alla stesura del documento finale. La corretta gestione del tempo passa anche per l'adeguata organizzazione di queste attività. La redazione di un piano quotato, ad esempio, è preceduta da un sopralluogo sul posto, da un confronto con il progettista per concordare gli elaborati da consegnare,

dall'acquisizione, ove occorra, di una monografia di un caposaldo altimetrico, tutte attività che è impensabile non programmare.

- Non siamo dei "solisti".

Quando siamo incaricati di eseguire un lavoro, il più delle volte sono coinvolte altre figure professionali che, come noi, avranno i loro impegni, oppure per andare sul posto almeno dovremo concordare un appuntamento con il nostro cliente. Una corretta valutazione ci consente di avere dei punti fermi durante la nostra giornata lavorativa a cui abbinare poi le altre attività. A chi non è capitato di andare a fare un rilievo in una zona la mattina e tornarci poi nel pomeriggio per altri motivi solo per mancanza di coordinamento ed organizzazione? Un classico...

Imprevisti.

Abbiamo lasciato appositamente per ultimo questo fattore per una corretta gestione del tempo. Gli imprevisti nella professione del topografo sono tutte quelle situazioni, lo dice la parola stessa, che non riusciamo a prevedere. Dobbiamo fare, però, una distinzione. Ci sono degli imprevisti a cui nulla possiamo (il cliente all'ultimo momento ci annulla un appuntamento, ecc.), altri che si potrebbero evitare (se ho un incarico per redigere un piano quotato da consegnare il venerdì e, pur sapendolo da dieci giorni, vado a fare il rilievo il giorno prima, se dovesse piovere quel giorno è veramente un imprevisto ?...).

Questo ci fa capire che l'abilità nella gestione del tempo, per un topografo, passa anche da una valutazione di questi fattori che poi, in linea generale, si riducono tutti allo stesso concetto: "mai ridursi all'ultimo minuto per espletare un incarico"!

> *La pianificazione delle attività*

Nella fase di contrattazione di un incarico, come detto nel paragrafo precedente, uno degli aspetti di cui dobbiamo tenere conto è comunicare al nostro cliente la data entro cui gli consegneremo gli elaborati. Se a questo aggiungiamo un'analisi delle attività legate a questa scadenza avremo, quale risultato, una serie stabilita di attività da espletare in un determinato tempo. Volendo tornare all'esempio del "barattolo", abbiamo cominciato ad inserire le palline da tennis...

Questa deve essere la base di partenza, blindata, della pianificazione delle nostre attività. Ogni altra attività, in ordine di importanza, dovrà essere pianificata come a voler chiudere, con i vari tasselli, un mosaico. Ovviamente una pianificazione corretta dovrà prevedere, oltre quanto detto, un adeguato computo dei tempi necessari per espletare un'attività. Se per fare un rilievo pensiamo di impiegarci due ore (la stima del tempo per un'attività è da fare con criterio e realismo), magari dalle 9 del mattino alle 11, non potremo prendere un appuntamento alle 11.05 in un posto a 20 Km di distanza!

Se abbiamo iniziato da poco la professione di geometra-topografo, sarà opportuno stimare i tempi per espletare un'attività con un certo margine, magari sommando agli stessi una percentuale di errore del 20-25 % che andrà via via ad assottigliarsi con l'esperienza.

Volendo aprire una piccola parentesi, extra attività professionale, dobbiamo ricordarci che la pianificazione della nostra giornata lavorativa è un tassello, magari molto importante, di quel

mosaico che si chiama "vita quotidiana", fatta sì di lavoro ma anche di pause, attività sportiva e tempo da dedicare alla famiglia. Dobbiamo avere cura del nostro corpo e della nostra mente.

> Criteri per una corretta gestione dell'agenda del topografo

L'agenda di un topografo, facendo riferimento a quanto detto prima e nella maggior parte dei casi, è fatta di appuntamenti per sopralluoghi, per rilievi, di scadenze per la consegna di elaborati, ecc.. Vediamo alcuni consigli su come gestirla al meglio:

- Definire una lista delle attività.

Ad inizio giornata, o la sera prima, partendo dagli appuntamenti presi va creata una "lista delle attività", ordinando le varie voci per priorità. Ad esse, però, va computato anche il tempo necessario per espletarle. In questo modo si avrà subito chiaro se siamo stati oculati nella programmazione. Tralasciando il caso in cui "tutto funziona", analizziamo il caso in cui ci accorgiamo che forse abbiamo preso troppi impegni.

- Verifica di fattibilità.

Se ci siamo accorti che, forse, abbiamo presi troppi impegni abbiamo due possibilità per non fare brutte figure. La prima, la più semplice, spostiamo qualche appuntamento. Meglio concordare un nuovo appuntamento con il nostro cliente che dargli buca! La seconda, a cui siamo poco abituati, dobbiamo "delegare". Si caro collega, se vogliamo rispettare gli impegni presi (forse...più impegni + lavoro = più soldi!!) dobbiamo cominciare a delegare ad un nostro collaboratore delle attività. Magari nel tempo, con verifiche, ecc., ma delegare. Quando ci troviamo davanti alla nostra "lista delle attività" la prima cosa da fare è leggerle una ad una ed applicare la regola delle "3 D".

- Regola delle "3 D".

Scorrendo la lista ad ogni voce dovremo applicare una delle "3 D", ovvero:

- Do (fai)
- Delete (elimina)
- Delegate (delega)

Il primo risultato che otterremo è che innanzitutto avremo scelto cosa fare degli impegni presi che non è poco (leggasi non fare brutte figure...), avremo chiaro di cosa si occuperà il nostro collaboratore (vi sembra poco che nel programmare la nostra giornata abbiamo organizzato anche la sua?), sappiamo a cosa dedicarci in prima persona. Vediamo come fare bene la nostra "D".

- Le attività di nostra competenza.

Ci sembra superfluo ricordarvi quanto scritto all'inizio di questo capitolo...

Per poter fare (Do!) i punti scelti dalla lista dobbiamo metterci nella condizione migliore di lavorare. Vediamo in che modo:

- Priorità.

La prima attività a cui dobbiamo dedicarci è quella più complessa (quel rilievo di 1000 punti battuti da elaborare e graficizzare, magari con tutti quei particolari da evidenziare);

- Disconnessi.

Se stiamo lavorando sul rilievo precedente, ad esempio, togliamo tutto il superfluo (vedi social, internet, notifiche, ecc.), non facciamoci distrarre. Creiamoci delle porzioni di tempo quasi isolandoci dal mondo che ci circonda. In lavori di una certa particolarità anche il rispondere al telefono può essere deleterio. Riflettendoci, se per due ore non rispondiamo al telefono (ma poi richiamiamo...) pensate che succeda qualcosa? Pensiamo proprio di no.

- Impariamo a dire di "no".

Spesso le nostre giornate le organizziamo in un modo e poi, tra chi ci chiede una pratica urgente (che spesso di urgente non ha nulla!), chi ci chiama per un consulto, chi per una disponibilità a supportarlo in qualche azione, facciamo tutt'altro. Questo è un grande errore. Impariamo a dire di "no", ovvero impariamo a dare precedenza alle nostre attività. Ad un collega che ci chiede di vederci subito per discutere di una pratica rispondiamo proponendogli noi un appuntamento, magari andando a trovarlo in studio.

- Pause.

Durante le ore in cui ci dedichiamo alle attività "da fare", abbiamo cura, magari ogni 90 minuti, di prenderci una pausa. Questo ci aiuterà a ricaricare le energie e la concentrazione.

Vogliamo chiudere questo capitolo con una frase che sintetizza al meglio quanto detto: "La cattiva notizia è che il tempo vola. Quella buona è che tu sei il pilota" (M. Altshuler).



> *Premessa*

Con questo breve testo voglio indicarti un nuovo modo di osservare la tua attività professionale in genere, e non solo.

Un modo che non ha molto a che vedere con angoli e distanze, ma che ti permetterà di aprire nuovi orizzonti e di avere nuove idee.

Un modo che, se applicato con rigore, ti farà vivere la vita con grande serenità.

Anche se sembrerà strano e fuori luogo, quello che sto per proporti è una meditata considerazione sull'ETICA.

Una riflessione sull'ETICA finalizzata a considerare come nel nostro lavoro quotidiano le azioni etiche condizionino favorevolmente i nostri successi in campo lavorativo e privato.

Il vero obiettivo quindi è capire come puoi percorrere la strada che tu stesso hai tracciato verso gli obiettivi che ti sei posto o che ti porrai al termine della lettura di questo libro. La vera differenza è proprio qui. Lavorare e vivere per conseguire obiettivi che ci siamo posti e che ogni giorno rinnoviamo, oppure, lavorare e vivere per conseguire il minimo indispensabile al nostro benessere.

Molto spesso, ancora oggi, mi ascolto mentre mi lamento di questa o quella situazione, del fatto che sono in ritardo, che sono stanco, che sono abbacchiato, e al tempo stesso molte volte la causa di tutto ciò è nell'ETICA.

Certo se adesso ti metti a cercare cosa dice un dizionario a proposito di questa parola, potresti trovare varie definizioni, più o meno simili l'una all'altra, ma ovviamente non è di questo che ti voglio parlare, ma di come l'ETICA ti possa aiutare ad eccellere.

Questo è il mio obiettivo attraverso questo breve scritto: offrirti uno spunto per applicare un criterio ETICO ed eccellere nella tua professione.

> *Gli obiettivi e le regole*

Lo scopo dell'essere etico che andrò a esporre, fondamentalmente è un metodo per raggiungere i tuoi obiettivi. Ovviamente dovranno esserci a monte di tutte le nostre argomentazioni degli obiettivi, permettimi quindi una breve ma fondamentale digressione dall'Etica agli Obiettivi.

Spesso ci muoviamo inconsapevolmente verso un qualcosa che nella nostra mente è già rappresentato e chiaro, quindi come lo chiameremmo da tecnici stiamo costruendo un progetto, ovvero un insieme di azioni concatenate che al loro termine ci porteranno ad aver raggiunto ciò che ci eravamo prefissati.

Così ad esempio immaginiamo che cosa accade quando vuoi organizzare una cena tra amici. Inconsapevolmente, ma con grande capacità di concentrazione e organizzazione, persegui l'obiettivo con la tecnica dei piccoli passi.

Elenchiamoli quindi: dapprima guardiamo la nostra agenda e scegliamo la data, poi cerchiamo il luogo adatto al numero di partecipanti previsto, poi iniziamo a trasmettere gli inviti, quindi telefoniamo al ristorante e confermiamo per quel giorno a quell'ora il numero di persone, quindi lo comunichiamo a tutti gli invitati. Come hai visto, per conseguire il tuo piccolo obiettivo - la cena tra amici - hai inanellato una serie di azioni in modo quasi automatico che ti hanno condotto al compimento del tuo obiettivo.

Ovviamente l'esempio voleva mostrarti come ogni azione, come ogni obiettivo sia un insieme di piccoli passi che alla loro base, per condurti verso il risultato desiderato, hanno necessità di essere guidati da regole chiare e inderogabili, il cui mancato rispetto ti condurrà inequivocabilmente all'insuccesso.

Le regole che andremo a commentare sono semplici, poche e intuitive.

La prima regola: fai agli altri ciò che vorresti fosse fatto a te.

Attraverso di essa ci abituiamo a ragionare in modo vincente per noi e per gli altri, e ciò comporta un cambiamento di prospettiva fondamentale per ottenere il successo in ogni azione intrapresa.

Aiutare il cliente, il collega, chi ci sta vicino, a risolvere il suo problema.

Ascoltare ciò che ognuno di essi ci sta chiedendo, in modo tale da non vedere più una nuova commessa come un probabile incasso di denaro ma come la possibilità di risolvere il problema del cliente.

Fare in modo che il collega che ti commissiona il rilievo topografico possa a sua volta far bella figura con il cliente.

Questo è il diverso modo di ragionare che ti conduce al successo, perché non stai vincendo solo tu che incassi il denaro, ma state vincendo entrambi, tu e il cliente, tu e il collega, tu e chi ti sta vicino, tutti per lo stesso motivo, tutti avete guardato nella medesima direzione e tutti avete conseguito il risultato che vi aspettavate.

Ragioni spesso in questo modo? Vedi sotto questa luce il tuo committente? Se il tuo consulente informatico, se il tuo panettiere di fiducia, se il tuo gommista ragionasse così con te, saresti felice?

Se il cambio di prospettiva ti conduce ad affermare che ciò che stai facendo, anche un corso di approfondimento di materie topografiche, non è utile solo a te stesso ma anche e soprattutto al tuo cliente perché con le maggiori conoscenze acquisite potrai aiutarlo maggiormente a conseguire i suoi obiettivi, allora avrai compiuto quel cambiamento di prospettiva necessario per raggiungere anche il tuo successo.

Pensaci e verifica se può essere vero.

La seconda regola: Rispetta gli accordi presi.

La vita di tutti i giorni, in ogni ambiente in cui ti trovi, al lavoro, in famiglia, con gli amici, ti conduce inevitabilmente a prendere degli impegni. Con il cliente, con il partner o con i figli, con l'amico e soprattutto con te stesso. Purtroppo e per motivi sempre più diversi, a volte – chi più chi meno – ti trovi a non rispettare gli impegni presi e questo, come vedremo più avanti, comporta una serie infinita di concause negative che si riflettono in ogni zona della tua vita. Per semplificare ed in estrema sintesi, diciamo che è una questione di fiducia e rispetto, sia verso gli altri sia verso te stesso. Quando mantieni la parola data, quando mantieni fede all'impegno preso, comunque vadano le cose avrai raggiunto un tuo obiettivo.

Pensaci e verifica se può essere vero.

La terza regola: Percorri la strada della virtù

Questa regola ti può insegnare a eliminare ciò che ostacola il tuo successo, eliminandone la causa, non l'effetto.

Facciamo un esempio. Se ti accorgi che nell'anno in corso stai fatturando poco, hai la possibilità di compiere due scelte. La prima è quella di cercare di fare in modo di migliorare la fluidità nell'eseguire il lavoro, fare in modo che ci siano meno intoppi, che la soddisfazione del cliente aumenti, che la tua attenzione si concentri anche nella verifica della rotta che stai seguendo, ovvero se stai andando nella direzione verso cui volevi andare oppure se stai in qualche modo naufragando. La seconda è quella in cui puoi gonfiare i prezzi - facendo cassa - ma vendendo ai tuoi clienti un prodotto/servizio che non gli sarà utile (ti ricordi la prima regola?), potrai aumentare velocità a scapito della qualità, potrai in buona sostanza far aumentare il fatturato senza creare le basi solide perché questo aumento non sia una semplice fiammata.

Pensaci e verifica se può essere vero.

Le tre regole possono essere definite anche Valori personali comuni a molti uomini e donne, ma di regole o Valori puoi aggiungerne quanto ti pare, l'importante è fare in modo che essi siano condivisi con il tuo interlocutore. Non devono essere un tesoro nascosto, devono essere un faro illuminante per te e per chi percorre un tratto di strada, anche piccolo, assieme a te nella tua vita. Se così non sarà, se li nascondi, se li togli dalla tua vista e dalla tua mente, allora inizi a perdere la rotta della meta verso cui desideri andare, diminuisce la stima verso te stesso, le emozioni positive della vita si diradano, ti senti schiacciato a terra invece di puntare verso il volo d'alta quota.

Nel momento in cui hai abbandonato le strade virtuose che ti conducono al tuo successo personale, ebbene, il più delle volte se osservi bene è perché sei andato fuori Etica.

Pensaci e verifica se può essere vero.

Significato pratico dell'essere fuori Etica

Immagina la tua vita come un piano cartesiano diviso in quattro quadranti. Nel primo troverai: te stesso, la tua persona, il tuo corpo; nel secondo: la tua famiglia; nel terzo: il tuo lavoro; nel quarto: il Sociale.

Spesso sei portato a dividere nettamente ogni quadrante, in modo tale da poter dire che da una parte mi comporto in un modo, dall'altra in un altro. Vediamo un esempio. Se la sera prima di una giornata molto impegnativa e fitta di appuntamenti avessi esagerato con gli alcolici, normalmente il giorno dopo avresti avuto alcune conseguenze negative. Prima di tutto il tuo corpo - primo quadrante - avrebbe reagito come minimo con mal di testa o di stomaco. In secondo luogo la tua giornata lavorativa - terzo quadrante - sarebbe stata pessima, poco reattivo, poco presente durante gli appuntamenti, frastornato. A fine giornata non saresti stato proprio soddisfatto, anzi andando a cena con i colleghi topografi della tua città - quarto quadrante - avresti avuto un tono emozionale basso e probabilmente avresti influenzato negativamente gli altri. Infine il mattino seguente, durante la colazione a casa - secondo quadrante - alla domanda com'era stata la tua giornata precedente, avresti risposto con una bugia o dicendo la verità ma cercando di trovare le opportune giustificazioni e alterandoti con tua moglie se il suo sguardo non fosse stato compassionevole.

Con questo esempio o con mille altri che puoi scegliere da solo, voglio dimostrare sia come un'azione fuori Etica (aver esagerato con gli alcolici) abbia il potere di condizionare tutte le aree della tua vita sia di come esse siano collegate fra loro come un sistema di vasi comunicanti.

Quindi non è vero che puoi separare le aree della tua vita, poiché ogni azione non etica, ogni azione dannosa, ha una conseguenza a catena in tutta la tua vita conducendoti ad azioni distanti dal successo e dai tuoi obiettivi.

Pensaci e verifica se può essere vero.

> La vita professionale e l'Etica. I vantaggi di essere etici.

Un altro esempio. Qualcuno ha ritenuto giusto, proprio per il principio e Valore dell'aiuto reciproco di affidare a te l'incarico di scrivere questo libro. Accetti la sfida, assumi l'impegno, concordi la data di consegna, nessuno ti costringe a fare tutto ciò ma lo fai. Inizi a scrivere con un certo margine di tempo rispetto alla scadenza fissata per la consegna del libro. Poco dopo sei portato a distrarti, ti arrivano delle nuove offerte di lavoro, hai qualche urgenza in famiglia, si guasta il PC in studio e così via, in sintesi piano piano il tempo passa, ogni giustificazione per il fatto che non riesci più a scrivere è buona e quindi ti ritrovi a una settimana dalla data di consegna del libro, con un brogliaccio brutto e inconcludente. Cosa hai fatto, elencando le situazioni che hanno ostacolato il raggiungimento del tuo obiettivo? Hai elencato tutta una serie di GIUSTIFICAZIONI che ti hanno aiutato a falsare la realtà, che ti hanno aiutato a distorcere la visione delle cose, che ti hanno aiutato a non farti sentire fuori Etica.

In questi casi normalmente affermi: beh il libro l'ho scritto comunque, non è come avrebbe dovuto essere ma c'è, e chi me lo ha commissionato deve essere ugualmente contento di ciò.

Ecco quindi un altro esempio di come la mente umana, in modo diabolico, ha attivato un meccanismo di difesa e sta cercando di ridurre il tuo senso di colpa, rendendoti magari aggressivo con gli altri, con chi ti sta vicino.

Cosa accadrebbe se il committente osasse dire che gli accordi erano diversi e che il prodotto non è come lo avevate concordato? Accadrebbe che inizieresti a definire il committente troppo esigente, puntiglioso, antipatico e pedante. Troveresti in lui dei difetti, inizieresti a

fargli credere che è lui quello che sta sbagliando, cercando di rovesciare le situazioni per dare un senso etico alla tua azione negativa che in buona sostanza consiste nel non aver rispettato l'impegno assunto. Quest'ultimo meccanismo, direi che è il più dannoso perché ti conduce a intaccare il rapporto con gli altri, committente, amico o familiare che dir si voglia, e così facendo ti conduce a interrompere il circuito delle azioni virtuose che ti permettono di raggiungere i tuoi obiettivi.

Per risolvere il problema dell'etica non rispettata c'è solo una soluzione, mostrata in diversi aspetti ma che si diparte sempre dal principio fondamentale secondo cui devi assumere la responsabilità delle azioni non etiche denunciandole per primo a te stesso per poi, sgomberare il campo dalle giustificazioni che frenano il tuo successo. Solo così potrai avvantaggiarti del fatto avere la strada libera verso la tua meta, qualunque essa sia.

Pensaci e verifica se può essere vero.

> *Essere responsabili premia.*

La responsabilità verso ogni tua azione, aumenta il tuo livello di autostima e del tono emozionale. In questo modo assumerai un atteggiamento - anche non volendo - da leader, perché stai bene con te stesso e gli altri ti apprezzano e ti considerano un modello da seguire, anche se, a causa talvolta del loro essere fuori etica, non te lo dicono.

Invece di fare un esempio, ti propongo di interrompere la lettura e di scrivere le recenti azioni non etiche che hai compiuto, per poi analizzarle con gli strumenti che questo testo ti ha finora fornito, scoprendo quelle aree grigie che ti costringono a tenere basso il livello di autostima, o per dirla in altre parole che frenano il tuo successo.

Nel momento in cui le tue azioni non etiche si ripetono il tuo livello di autostima si abbassa e diventi sempre più demotivato e demotivante. Ti senti schiacciato, appesantito da un fardello invisibile ma pesantissimo, non ti senti in forma, diventi una persona che gli altri evitano piuttosto che cercare. Se l'autostima viene meno, ti abbandona anche la forza di volontà per portare a termine gli impegni assunti come vorresti e come sai che andrebbero portati a termine. Entri così in un circuito negativo ricco di giustificazioni che condiziona tutte le aree della tua vita e quindi ti allontana dai tuoi Valori.

Saranno proprio questi Valori, ciò che per te sono un fondamento del tuo essere persona, i tuoi punti di riferimento, ad offrirti lo spunto per tornare ad essere Etico, per tornare ad essere una bella persona, per raggiungere le mete che hai scelto di raggiungere.

Siccome i Valori sono la nostra guida, il tuo faro illuminante, concludo approfondendo proprio il loro concetto.

Definiamo Valore un qualcosa che arricchisce, che aumenta il prestigio personale, che caratterizza benevolmente una persona o una cosa o una situazione, e la rende desiderabile.

Nel momento in cui li abbandoni i risultati saranno di basso profilo, inizi quindi a perdere Valore.

Adesso devi però fare un bel lavoro a livello personale, stabilire quali vuoi che siano i tuoi Valori. Non voglio assolutamente antepormi, semmai voglio raccogliere da te i suggerimenti

per stilare una lista, ma sono sicuro che con essi chiaramente posti ogni giorno davanti ai tuoi occhi, davanti ad ogni tua azione, avrai una vita ricca di successi, entusiasmante e serena con te stesso e con gli altri.

Sono convinto che l'essere etico, crea motivazione, stimola energia positiva, crea fiducia in te stesso e negli altri, ti aiuta ad essere orientato verso la meta, ad avere maggiore attenzione del cliente, ad aumentare la tua capacità di essere leader, a migliorarti continuamente, rispetta il tuo essere e ti può condurre solamente in una direzione: l'ECCELLENZA!!!

Pensaci e verifica se può essere vero.

Con il patrocinio di



**Consiglio Nazionale
Geometri e Geometri Laureati**

