Un buon leader è molto più di un capo

un-buon-leader-capo-8079ac77

La parola leader è inglese, e deriva dal verbo to lead, che significa essere al comando, condurre, guidare, ma anche spingere, portare ed indurre a fare qualcosa. Leadership quindi significa saper condurre, sapere orientare, generalmente un gruppo di persone, verso un obiettivo comune. Si tende ad identificare il leader con il capo, con il 'proprietario', perché in genere è così, ma non sempre: ci sono tanti subordinati che hanno le doti di un leader, che applicano per coordinare persone di pari livello, colleghi non necessariamente subordinati, e poi ci siamo tutti noi, più o meno capaci di essere leader di noi stessi, prefiggendoci degli obiettivi e riuscendo a raggiungerli, nonostante tutto.

Ma come si diventa un buon leader in un bar?
Per fare un buon leader ci serve un contesto dove si vogliono realizzare degli obiettivi, ci servono delle capacità personali (di leadership), e ci serve – in genere – una squadra di persone che lavorano insieme per il raggiungimento di quegli obiettivi, nel nostro caso obiettivi di fatturato e profitto.

Come si fa ad essere buoni leader dei nostri dipendenti?
Innanzitutto ci serve un processo di lavoro, che è semplice, ma se è applicato con convinzione può portare grandi risultati; la leadership positiva si esercita **seguendo 3 grandi passi**:

1. CONDIVIDERE GLI OBIETTIVI ATTESI E I RISULTATI RAGGIUNTI
Dovete sempre mettere a conoscenza i vostri dipendenti dei risultati che vi attendete nei prossimi mesi, in modo che sappiano quali sono le aree di vendita o di efficienza su cui si devono concentrare per realizzare gli obiettivi economici che servono a voi e all'azienda. Ad esempio potreste farlo su base mensile, o trimestrale – una volta all'anno non va affatto bene. Se una persona non sa dove deve arrivare ed entro quando, sarà difficile che ci riesca: occorre dare a tutti anche una misura intermedia dei risultati, ad esempio a metà mese, in modo che ci si possa rendere conto di quanto manca e di quanto impegno bisogna metterci ancora per arrivare alla meta. Condividere significa anche rendere periodicamente palesi i risultati economici del bar, e so che questo spaventa molti imprenditori, ma sarà necessario per partire nel processo di buona leadership, e vedrete quanto sarà importante per i vostri dipendenti, che finalmente si sentiranno parte di un processo aziendale, e non

semplici risorse utilizzate a tempo.

2. METTERE IN CONDIZIONE TUTTA LA SQUADRA DI FARE BENE IL PROPRIO LAVORO

Le persone lavorano meglio se sanno quello che devono fare, come abbiamo detto, ma anche se sanno come lo devono fare: occorre scegliere le risorse giuste e adeguatamente preparate fin dalla selezione, ma è anche importante impegnarsi nella formazione diretta delle risorse, o accedere alla formazione disponibile sul mercato per avere persone preparate, in grado di svolgere il proprio ruolo con eccellenza. Le risorse umane, in un'azienda come il bar, sono un elemento strategico fondamentale, non solo per il loro contributo tecnico e produttivo, ma soprattutto relazionale, con la clientela, per cui vanno costantemente monitorate e aiutate ad essere efficaci. Fondamentale è anche saper delegare, cioè non accentrare tutte le decisioni a sé, ma cercare di dare a ciascun dipendente un ambito in cui possa esercitare il proprio giudizio e capacità gestionale, in modo che si senta non solo una pedina, ma anche responsabile di una parte di un tutto.

3. CREARE UNA BUONA ENERGIA NELLA SQUADRA, RENDERE I DIPENDENTI MOTIVATI



Energizzare e motivare una squadra di lavoro non è facile, ed è molto legato anche al carattere del leader, ma è assolutamente dimostrato che questa parte del processo crea i migliori risultati, o i peggiori disastri: pensate agli allenatori di calcio! L'energia si crea innanzitutto dal fare bene le prime due fasi del processo, ma non può che essere detonata da feedback positivi e da reward economici: tasto dolente, ma non possiamo non scriverne! Bisogna ricordarsi di dare una pacca sulla spalla ai dipendenti che si impegnano, celebrare anche pubblicamente, periodicamente, insieme ai risultati di business, le persone che più hanno contribuito con le loro idee, con il loro impegno, con i loro sorrisi, a realizzarli. Siamo esseri umani, l'apprezzamento dei nostri sforzi è indispensabile per continuare a farli. Secondo, ci serve anche una dimostrazione economica corrispondente: un aumento di salario, una gratifica, una partecipazione agli utili, per quanto piccola, è da considerare. Ma si può pensare anche a una gratifica differente, come biglietti per il cinema, o buoni per la palestra, altri regali da decidere in base alle preferenze dei vostri dipendenti. Potreste anche coinvolgerli nella scelta, ma sappiate che i soldi sono sempre la scelta migliore. Non pensate solo al sacrificio monetario che dovrete fare, pensate a quanto più fatturato ed efficienza vi conquisterete, e sappiate che ne avrete gradi benefici, lo dimostrano centinaia di studi sulla leadership e la produttività.

Quali sono i caratteri del buon leader?

Dopo il processo di leadership positiva, è necessario condividere quelli che sono i caratteri del buon leader, quelle soft skill che bisogna avere, o sviluppare, con disciplina, se non ci sono date dal nostro carattere:

– Consapevolezza del proprio ruolo, delle proprie emozioni e di quelle del team

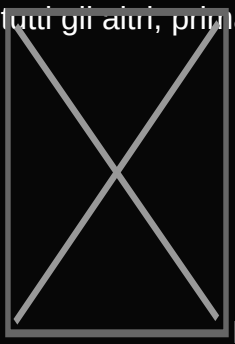
– Capacità di autocontrollo, dominare la rabbia, evitare di scaricare sulla squadra di lavoro i propri stress, le paure, i problemi privati

– Capacità di relazione, empatia, ascoltare più che imporre le proprie parole

– Capacità di creare energia positiva, entusiasmo, serenità, rassicurazione

– Flessibilità, capacità di cambiare idea davanti ad idee migliori, ascoltare le idee di chi lavora con voi.

Infine, e da non dimenticare, il migliore leader è quello credibile, cioè quello che comanda e crea squadra tramite l'esempio: pensateci spesso ad essere i migliori nel fare quello che chiedete agli altri di fare. Non mostratevi pigri, assenti, disinteressati, disattenti con i clienti, scarsi nella gestione, poiché tutti gli altri, prima o poi, vi seguiranno: in fondo, per quanto cattivo leader, siete comunque il capo.



Roberta Parollo

Consulente senior e docente di marketing e comunicazione alla Business School del Sole24Ore, ha lavorato come Direttore Marketing in grandi multinazionali e come consulente strategico in grandi agenzie pubblicitarie. Autrice del Manuale di Gestione della Ristorazione della FIPE, si è specializzata nella consulenza per la creazione della migliore consumer experience nei pubblici esercizi.