

RAIFFEISEN

Diario di bordo

La salute della Cassa
pensioni 12

Focus

Come affrontare
l'invasione di clienti 8

Personale

Documentarista ticinese
per passione 21



Linda Oberholzer e Fabian Giger concordano:
**«Nella nostra banca lo sport d'élite
ha il suo spazio»** 6

**Jürg Bosshard,
responsabile crediti**

Da 15 anni la silisport ag sviluppa e distribuisce a Turbenthal prodotti per il gioco, lo sport e gli spazi liberi, e da quasi altrettanto tempo è cliente della Banca Raiffeisen Bichelsee. Jürg Bosshard, responsabile crediti, apprezza la fiducia del cliente per la propria città e la creazione di posti di lavoro. Si meraviglia della molteplicità dei prodotti e si cimenta subito sulla parete d'arrampicata. Silisport, che è ben radicata sul mercato Svizzero, fornisce inoltre sabbie per impianti sportivi, campi da gioco polivalenti, impianti da spiaggia e da skate, pareti d'arrampicata e altro ancora. L'azienda attribuisce notevole importanza alla sostenibilità ecologica dei propri prodotti.

Ulteriori informazioni:
www.silisport.com

Turbenthal



MOSAICO

- 4 Visita eccellente all'IT di Dietikon. Torsten Maier e il blended learning. Medaglia d'argento per il nuovo RAWeb.
- 5 Sondaggio sull'arte: vissuta, percepita.

AGLI ESTREMI

- 6 A caccia di medaglie: la Banca Raiffeisen am Ricken e i suoi atleti di punta

KNOW-HOW

- 15 Consigli per gestire al meglio il BlackBerry, le e-mails e le interruzioni

18 REGIONALE

PERSONALE

- 21 Fabrizio Giacomini cattura in suggestivi documentari i suoi viaggi, con scopi filantropici

SERVIZIO

- 22 Concorso: in palio una super-settimana in Ticino, con vista sul lago

Soggiorni linguistici: se vi sono benefici professionali, Raiffeisen partecipa ai costi

FORUM

- 23 Scatta una foto dal tuo ufficio!
Postille: Patrizia, mitezza e saggezza

CHAT TRA COLLEGHI

- 24 Neo-Raiffeisenisti: impressioni a confronto



8 **FOCUS** Tranquillità anche con l'invasione dei clienti. I collaboratori della BR Höfe.



12 **BUSSOLA** Il MCdA della Cassa pensioni Josef Ingold ne diagnostica la situazione.



16 **RITRATTO** La Banca Raiffeisen Thalwil: la creatura più giovane della famiglia Raiffeisen.



Dott. Pierin Vincenz
Presidente della Direzione del Gruppo Raiffeisen

Care collaboratrici e cari collaboratori

La crisi finanziaria non ha risparmiato Raiffeisen Cassa pensioni, come peraltro nemmeno numerose altre istituzioni di previdenza. Il panico è tuttavia fuori luogo: gli impegni previdenziali sono garantiti al 100 per cento, in caso di dimissioni o in casi previdenziali le prestazioni sono erogate senza decurtazioni. L'insufficienza della copertura è un dato di fatto e pertanto elaboreremo alcune possibili soluzioni.

La Cassa pensioni Raiffeisen è tra le poche in Svizzera ad avere la forma giuridica di cooperativa. In quanto soci, avete la possibilità di partecipare attivamente all'elezione del Consiglio di amministrazione. Inoltre, i collaboratori della Cassa pensioni non sono dipendenti di Raiffeisen Svizzera, ma della Cassa pensioni Raiffeisen che è dunque organizzata come una società indipendente, con spese amministrative trasparenti e costantemente ridotte negli ultimi anni.

Uno dei tratti distintivi della nostra Cassa pensioni istituita nel 1929 è il sempre elevato indice di dipendenza degli anziani, pari al 10,4 per cento: oltre 10 contribuenti per ogni pensionato. La Cassa pensioni Raiffeisen si è adeguata ai tempi e tiene conto delle moderne forme di convivenza (rendita e capitale in caso di decesso anche per le coppie non sposate). Offre inoltre la massima flessibilità al momento del pensionamento (capitale e/o rendita).

Da sempre la nostra Cassa pensioni supera ampiamente i requisiti minimi LPP e non ha mai ridotto le sue prestazioni. Anzi, nonostante la difficile situazione, dal 2010 godrete di benefici ancora maggiori: contributi di risparmio superiori e una nuova assicurazione per la componente variabile del salario. La Cassa pensione Raiffeisen continuerà anche in futuro ad assumersi la sua grande responsabilità sociale.

Pierin Vincenz

Pierin Vincenz in visita all'IT

Il grande contributo dell'IT

Lo scorso autunno il nostro CEO Pierin Vincenz si è avvicinato ai segreti di Raiffeisen Informatica e ha trascorso mezza giornata nei settori di San Gallo e Dietikon.

L'IT, sotto la direzione di Damir Bogdan, ha colto l'occasione per creare consapevolezza in merito a questo settore e per renderlo comprensibile. Damir Bogdan ha fatto inoltre riferimento ai diversi ambiti di attività, ai fattori di costo determinanti (e relativi motivi) e alle sfide che l'IT si trova ad affrontare. Oltre a venire a conoscenza di argomenti interessanti, in certi momenti il CEO di Raiffeisen Svizzera è stato anche coinvolto personalmente, e grazie a numerosi esempi ha toccato con mano le complessità dell'informatica in ambiente Raiffeisen.

Pierin Vincenz ha scoperto che i collaboratori dell'IT forniscono un contributo fondamentale sia con la gestione dei sistemi esistenti che pianificando e introducendo rapidamente le novità. «Mi hanno impressionato – ma non stupito – l'efficienza e la risolutezza con cui viene affrontata ogni sfida. Sono consapevole che i nostri progetti di sviluppo pongono notevoli requisiti all'IT, ma sono certo che siamo sulla buona strada. Mi ha inoltre colpito positivamente l'elevato grado di orientamento alla clientela», ha dichiarato Vincenz. L'IT prevede

di sottoporre la stessa offerta anche ad altri gruppi target. *Andreas Bernhard*



L'apprendista Christian Porenta non dimenticherà tanto facilmente l'incontro con il CEO.

Per saggiare le vostre conoscenze

Torsten Meier, responsabile Sviluppo del personale ed esperto di blended learning.

E-learning meno caro che partecipare a un seminario?

L'e-learning non rappresenta una misura di risparmio, ma una componente importante della nostra offerta di formazione. La combinazione di forme di apprendimento diverse, tradizionali e innovative, rende la formazione più efficace e più efficiente.

Quali sono i programmi di e-learning maggiormente utilizzati?

La trasmissione di basi giuridiche è molto «gettonata». L'introduzione di nuovi prodotti e applicazioni sono altri ambiti assai apprezzati. I programmi d'apprendimento online maggiormente frequentati contano fino a 6000 utenti Raiffeisen.

Hanno tempo per l'e-learning solo i collaboratori non oberati di lavoro?

Le operazioni sono sempre più complesse, le esigenze della clientela sempre più elevate. Per rimanere un gruppo bancario di successo abbiamo bisogno di collaboratori ben formati.

Intervista: Eva Maccini

Intranet

RAIweb nominato come «Best of Swiss Web 2009»

Quest'anno quasi 300 progetti erano in corsa per aggiudicarsi il «Best of Swiss Web 2009»; il più importante premio per i progetti nel settore di Internet e dell'e-business. Raiffeisen, con il progetto per Intranet RAIweb 2.0, fa parte della rosa dei 12 finalisti. Le due nuove soluzioni «La mia pagina» e l'elenco telefonico hanno convinto la giuria composta da 80 esperti. La premiazione avrà luogo dopo la chiusura della redazione di questo numero.

Vi sarete sicuramente accorti degli ulteriori sviluppi in RAIweb. «La mia pagina» permette di allestire uno spazio informativo personalizzato, scegliendo da una vasta offerta di contenuti (i cosiddetti portlet). Potrete quindi allestire la vo-

stra pagina web organizzandola in più rubriche (tab) liberamente definibili. La scelta comprende non solo i contenuti interni (come e-mail, ricerca



RAIweb è ora un veicolo di socializzazione.

in RAIweb, prices, pagine modificate), ma anche i contenuti esterni (orario FFS, quotazione SMI).

L'elenco telefonico su RAIweb è stato arricchito di diverse funzionalità di «Social Web» che ricordano un po' il social network Xing. Non si tratta più solo di un elenco di nomi e numeri, ma di una vera e propria piattaforma di network, sulla quale figura il contesto professionale (superiori, colleghi di lavoro) di ogni singolo collaboratore. I collaboratori hanno la possibilità di ampliare il loro profilo con informazioni in merito alle assistenze, ai progetti, alle funzioni e alle conoscenze. Le funzionalità come «Si prega di richiamare» o la visualizzazione del calendario completano l'offerta dell'elenco telefonico 2.0.

«Arte è porre domande»

Che cos'è l'arte? Una domanda di non facile risposta che fa molto discutere. Ed è bene che sia così, poiché discuterne è il modo migliore per affrontare il tema.



La banca mobile: performance dell'artista Georg Keller all'entrata dello stabile di Raiffeisenplatz 4 a SG.

Nel corso della giornata cambia due volte la postazione, suscitando ovunque sorpresa e interrogativi. Chi aveva tempo e voglia, ha aderito all'invito di recarsi la sera stessa alla Kunsthalle di San Gallo, dove la performance di Keller è stata spiegata e discussa.

L'Ufficio artistico

La «pausa artistica» è solo una delle numerose manifestazioni e attività di cui è responsabile Eva Riedi, responsabile dell'Ufficio artistico, da lei creato un anno fa presso Raiffeisen Svizzera a San Gallo. «L'Ufficio artistico assolve per così dire la funzione di interprete fra arte ed economia», spiega Eva Riedi «È il catalizzatore di tutte le attività artistiche promosse dalla banca». L'Ufficio artistico intrattiene cooperazioni («Piattaforma09», Kunsthalle, Jungkunst) e crea piattaforme network come l'asta benefica di opere d'arte realizzate da una selezione di giovani artisti. Organizza visite guidate, mette a disposizione delle Banche Raiffeisen il suo know-how, che nell'ambito dei progetti «Arte ed edilizia», inten-

dono costruire o ristrutturare. Presta inoltre consulenza in ogni altra questione di natura artistica e assiste i collaboratori che desiderano un parere in materia di arte.

Le domande dei neofiti

Come si spiega l'arte ai neofiti? «Porre domande è il modo migliore per avvicinarsi all'arte», afferma Eva Riedi, prendendo dallo scaffale un libro di cui consiglia vivamente la lettura: «Findet mich das Glück?» (disponibile solo in tedesco) (Edizioni Libreria di Walther König ISBN (13): 978-3-88375-630-1 / ISBN: 3-88375-630-X.) del connubio artistico svizzero attualmente di maggior successo Fischli/Weiss. Non si tratta di un manuale tecnico, ma di una sorta di vademecum con domande che inducono alla riflessione.

Sandra Biraghi



RAIweb:

Servizi >> Marketing e comunicazione

>> L'impegno di Raiffeisen a favore dell'arte

San Gallo, Raiffeisenplatz 4, mattino ore 7.30: sulle scale dell'edificio della banca, l'artista Georg Keller sistema la sua valigetta convertita in sportello bancario e inizia a sbrigare operazioni bancarie con i nostri colleghi che si recano al lavoro.

Sondaggio

Arte è ...



Marco Decurtins, Leiter Marketing, RB Mischabel-Matterhorn, St. Niklaus VS

... ein aussergewöhnliches Talent, das man auch zu nutzen weiss. Ich bewundere zum Beispiel Künstler mit handwerklichem Geschick. Kunst ist aber Geschmackssache.



Marlène Andreoli Butz, Leiterin Kundenbetreuung, RB Aesch-Pfeffingen, Aesch BL

... beeindruckende Architektur. Ich bewundere sie gerne auf meinen Städtereisen. Ich besitze zudem einen Museumsspass, der mir hilft, vom Alltag abzuschalten.



Heinz Stöckli, Leiter Kreditberatung, Mitglied der Bankleitung, RB Boswil-Bünzen, Bünzen AG

... Unterhaltung, Freizeitgenuss und Abwechslung. Ich nutze gerne und regelmässig das kulturelle Angebot in meiner Umgebung.



Martina Dotta, assistente di Direzione BR Bellinzonese, Bellinzona TI

... l'armonia delle sensazioni, che si esprime in molti modi o forme. Può essere tutto e dappertutto: un ramo d'albero piegato o la goccia di pioggia che cade ritmata. È magia!



Fabian Giger e Linda Oberholzer combinano presso Raiffeisen carriera professionale e sportiva.

Foto: Nicoletta Hermann

Ritratto di una banca

La banca dei campioni

L'attività bancaria e lo sport sono complementari e si integrano in maniera naturale presso la Banca Raiffeisen am Ricken. Tra i 39 collaboratori che praticano uno sport, due sono atleti ai massimi livelli.

«Sì, faccio anche un po' di sport», risponde la maggioranza dei collaboratori della Banca Raiffeisen am Ricken di Eschenbach SG, interpellata in merito all'attività sportiva. Come Yvonne Raymann, che pratica 50 minuti di sport sei volte la settimana, due volte in veste di istruttore di fitness, Thomas Schneider si tiene in forma con la boxe tailandese, Manuel Schir gioca nella squadra di Uni hockey di seconda divisione, UHC Eschenbach. René Romer, ex campione svizzero di bowling (1991), pratica attivamente questo sport e il direttore di agenzia Marco Laternser lo scorso anno ha terminato la maratona di Berlino nella metà.

Nessuna meraviglia se anche Thomas Wick, il direttore della banca, pratica uno sport. «Oggi tra i veterani del calcio conta però soprattutto l'aspetto ludico e sociale dell'attività sportiva», osserva ammiccando. Non può che parlare bene dei due campioni sportivi: Linda Oberholzer e Fabian Giger non hanno uno status speciale all'interno della banca, ma possono lavorare a orario ridotto. Thomas Wick è sicuro che questa unica concessione non suscita invidia presso i collaboratori: «È solo una questione di organizzazione». La Direzione della banca sta considerando l'eventualità di assumere un terzo apprendista che de-

sidera assolvere il tirocinio di impiegato di commercio secondo il modello Vinto (cfr. fine articolo).

Fino a 25 ore di allenamento

Si chiama Fabian e come mountain-biker vorrebbe emulare le prestazioni del campione olimpico nella cronometro (Cancellara). Le sue prospettive di entrare a fare parte dell'élite mondiale sembrano molto promettenti. Il 22^{enne} Fabian ha l'aspetto rassicurante del tipico consulente alla clientela Raiffeisen: «Grazie al mio impiego al 60 per cento presso l'agenzia di Ernetschwil, ho il tempo sufficiente per allenarmi. A seconda del-



Linda Oberholzer: «I successi mi motivano».



Fabian Giger: fino a 25 ore di allenamento settimanali.



Ogni minuto trascorso fuori dalla banca è consacrato allo sport.



Fanclub: Fabian Giger e Linda Oberholzer si godono il sostegno dei colleghi.

le fasi, dedico fino a 25 ore settimanali all'allenamento».

Vincente in Germania

Disciplina e tenacia gli hanno fruttato lo scorso anno il maggiore successo sportivo della sua ancora breve carriera: in occasione degli Europei e dei Mondiali di mountain-bike nella categoria U23, si è classificato al quarto posto. In cambio, come giovane promessa del team SKS tedesco, si è aggiudicato il primo posto nella classifica della lega nazionale tedesca. Il prossimo obiettivo: partecipare ai campionati in Australia il prossimo settembre.

Cornelia Bürki è stata una delle atlete svizzere più famose nella corsa di media e lunga distanza. 47 volte campionessa svizzera, ha fatto furore alle Olimpiadi del 1980 (1500 m, 11° posto), 1984 (3000 m, 4° posto) e 1988 (3000 m, 10° posto). Oggi allestisce il piano di allenamento di Linda. «Il punto forte di Linda è il piacere di praticare sport, afferma Cornelia Bürki», oggi 46^{enne}. I tempi realizzati lo scorso anno negli

800 m (2:11,07) e nei 1000 m (2:51,77) sono stati una conferma e un incoraggiamento a continuare. All'inizio dell'anno la 24enne Linda ha ridotto all'80 per cento il suo impiego presso la Banca Raiffeisen di Eschenbach. Interpellata su che cosa le piace di più nella corsa, Linda risponde: «Il successo mi motiva e mi incita a fare sempre meglio». Sorride mentre si infila la tuta per la sessione fotografica.

Modello di formazione per i talenti

Il modello di formazione «Vinto» permette di conseguire una formazione professionale riconosciuta dalla Confederazione, praticando al contempo uno sport ai massimi livelli. I giovani atleti devono appartenere ai quadri sportivi regionali o nazionali oppure essere titolari di una Swiss Olympic Talent Card. «Vinto» è aperto a tutti i giovani domiciliati in Svizzera che hanno assolto l'obbligo scolastico.

Nicoletta Hermann



Intervista



Charly Büsser, campione mondiale nel 1982 e 1983 di sidecar-motocross.

Lo sport come scuola di vita

Charly Büsser, campione del mondo di sidecar-motocross nel 1982 e 1983. Come riusciva a conciliare lavoro e sport ai massimi livelli?

Mi allenavo durante il fine settimana e anche il mercoledì pomeriggio. Me lo potevo permettere, poiché come capo-officina in un garage, avevo la possibilità di gestire il mio tempo. Per dieci anni non ho mai fatto una vacanza. In più, «sacrificavo» alle corse da due a tre settimane all'anno con un congedo non pagato.

Nonostante ciò, praticherebbe ancora la carriera sportiva ai massimi livelli?

Assolutamente sì! È stato un periodo indimenticabile ed eravamo un team molto unito. È stata una scuola di vita.

La Banca Raiffeisen am Ricken annovera due sportivi d'élite nel suo team. Che ne pensa?

Trovo fantastico che talenti come Linda e Fabian abbiano l'opportunità di lavorare presso una Banca Raiffeisen. E' possibile che vi siano persone che decidano di diventare clienti Raiffeisen proprio per questo motivo. (hern)



*Thomas Zysset con le consulenti
Susanna Ast (a sinistra)
e Melanie Diethelm.*

L'altra faccia del successo

«Una massiccia affluenza di nuovi clienti e nuovi fondi», si legge nei rapporti di gestione di quasi tutte le Banche Raiffeisen. Abbiamo indagato su come i singoli istituti gestiscono questa situazione.

Un numero che va dapprima assaporato non senza una punta di giustificato orgoglio: lo scorso anno 158'000 nuovi clienti hanno scelto Raiffeisen come partner nel settore dei servizi finanziari. Una media di quasi 700 nuovi clienti ogni giorno, due nuovi clienti per BR: una crescita assolutamente inedita nella storia ultracentenaria di Raiffeisen. Lo stesso discorso vale anche per i fondi della clientela, con circa 1 miliardo di franchi di nuovi fondi affluiti ogni mese nelle casse Raiffeisen. Il campione della crescita è la Banca Raiffeisen Arve et Lac presso Ginevra, con un aumento dei fondi della clientela di oltre il 58 per cento. Seguono la RB Nyon-Vallée con +52,3 per cento, la RB Salève e la RB rechter Zürichsee con rispettivamente + 47,1 e + 45,6 per cento (cfr. tabella riassuntiva).

L'enorme afflusso di clienti è di per sé positivo, ma pone qualche sfida in più ai team di consulenti, soprattutto se l'organico non è sovradimensionato. Oltre a fidelizzare i nuovi clienti, occorre evitare di trascurare quelli di lunga data. Molti sono pertanto restii ad acquisire nuovi clienti, oppure rinviando le campagne di acquisizione all'autunno inoltrato, poiché non c'è fretta e il rischio di carenza di personale è reale. I motivi addotti da numerose banche: «Anche senza mailing abbiamo un afflusso ininterrotto di nuovi clienti», oppure «Senza nessuna campagna abbiamo già acquisito 450 nuovi soci».

Un nuovo conto qui e ora

La crisi finanziaria, l'enorme simpatia e fiducia ispirate dal marchio Raiffeisen, il passaparola, la quasi totale assenza di notizie negative sui gior-

nali e una seria attività di consulenza hanno fatto affluire alle Banche Raiffeisen migliaia di clienti bancari insoddisfatti, disorientati, spaventati, ma anche critici e molto esigenti, senza bisogno di campagne di mercato supplementari.

Prendiamo ad esempio la Banca Raiffeisen Höfe di Wollerau, che dal 2002 ha sede, insieme alla cancelleria comunale, in un imponente edificio di vetrocemento. Anche se Kimi Raikkönen, Roger Federer, Oswald Grübel o Marcel Ospel – residenti in questo paradiso fiscale – non sono assidui frequentatori della banca, gli otto consulenti di Wollerau e delle agenzie di Schindellegi e Horgen hanno avuto il loro bel da fare, dovendo gestire in media sette nuovi clienti al giorno. Friedrich Wilhelm Raiffeisen – il cui busto è esposto su un armadietto negli uffici al primo piano – sarebbe molto soddisfatto del successo di questa banca. Le domande ricorrenti dei clienti: quali saranno gli sviluppi della crisi? Come stanno le cose presso Raiffeisen in materia di sicurezza, qual è la situazione nell'ambito della garanzia statale, della protezione dei depositanti, del corso delle azioni UBS, ecc.?

«Abbiamo sempre preso sul serio le paure, le preoccupazioni e le numerose domande. Al contempo abbiamo cercato di mantenere la calma e il controllo della situazione. La fretta sarebbe stata controproducente, poiché i clienti erano spesso molto agitati e volevano andarsene immediatamente dalla grande banca, temendo per il proprio denaro», spiega Thomas Zysset, responsabile Consulenza alla clientela. È fiero di poter affermare che i clienti, nonostante le fasi di grande affluenza, non hanno dovuto «subire»

lunghe code. Se tutti i consulenti o tutte le salette erano occupati, si proponeva al cliente di tornare più tardi. I nuovi clienti vanno dallo studente al milionario. Talvolta i clienti di una grande banca si sono rivelati per quello che sono: alcuni di loro hanno avanzato richieste audaci e per questo motivo a Wollerau sono stati messi gentilmente alla porta.

Straordinari e orario flessibile

L'insicurezza accomuna però tutti i clienti, come ha sperimentato positivamente anche la BR Saanenland. «La nostra area operativa è stata duramente colpita dal fallimento della Cassa di risparmio di Thun. La popolazione non ha dimenticato e ha visto nella Raiffeisen un porto sicuro», spiega Sandra Bühler, membro della Direzione. Ma sbaglia chi pensa che i quasi 500 nuovi clienti abbiano comportato un aumento dell'organico: alla fine dell'anno la percentuale dei posti di lavoro nel team dei consulenti era del 6,5 (0,1 punti percentuali in più rispetto all'inizio dell'anno). «Portiamo un po' di svago all'interno del team, concedendo la massima flessibilità possibile, ad esempio lunghe pause pranzo in cui è possibile praticare un po' di sci. Nei momenti di maggior ressa, abbiamo potuto contare sul sostegno dei team Crediti e Back office», afferma Sandra Bühler.

I nuovi clienti sono stati in media almeno 15 per ogni giorno lavorativo presso la Banca Raiffeisen rechter Zürichsee, dove un ampliamento dell'organico si è reso necessario anche a seguito delle nuove agenzie di Stäfa e Meilen. L'afflusso di nuovi fondi è praticamente «esploso»,

osserva il Direttore Urs Häfliger. Il successo ha tuttavia anche un risvolto meno positivo: «Purtroppo tra i nostri clienti c'è anche chi ci ritiene corresponsabili del crollo delle borse e pensa che dovremmo fare concessioni in materia di perdite». In questi ultimi mesi, nella gestione delle rimostranze della clientela, Häfliger avrebbe desiderato un sostegno maggiore da parte delle sezioni competenti per le operazioni finanziarie.

«La grande sfida consiste nel fidelizzare i nuovi clienti, senza rinunciare al nostro tratto distintivo, lo spirito Raiffeisen», afferma Bernard Bucher, Direttore della Banca Raiffeisen Arve et Lac, che lo scorso anno ha fatto registrare un aumento di 30 clienti al giorno. I motivi di una simile affluenza sono a suo parere la generale insicurezza, la fiducia e la sicurezza ispirate dal marchio Raiffeisen, la campagna di mercato condotta sui tram ginevrini che recano ben visibili i caratteri del logo Raiffeisen. Bernard Bucher non esita a definire superlativo il lavoro del suo team: «Ognuno ha dimostrato grande impegno e in tutti era avvertibile l'orgoglio di lavorare per Raiffeisen. E questo nonostante i numerosi straordinari e il fatto che parecchi collaboratori attivi nel Controlling abbiamo dovuto lavorare perfino nel fine settimana».

Anche la Banca Raiffeisen Engiadina Val Monastero, la più orientale della Svizzera (al confine con l'Italia), lo scorso anno ha acquisito altri 500 nuovi soci e aperto circa 1000 nuovi conti. I nuovi clienti sono giunti in maggioranza dalla Banca cantonale Grigione e da Postfinance, in misura minore dalle due grandi banche. «Ma per me va bene così», sottolinea il Direttore Thomas Malgiaritta. La sua banca, che attira un numero sempre maggiore di clienti dal vicino Alto Adige, in futuro dovrà approfondire il tema del segreto bancario.

Il capo si fa carico delle frustrazioni

E che dire dei sensi di colpa dei consulenti? Come gestiscono la varietà dei prodotti e i lanci di quelli nuovi? Per il team di Urs Häfliger non ci sono particolari difficoltà: «Discutiamo spesso i nuovi prodotti e servizi e utilizziamo quelli adatti al nostro mercato e alla nostra clientela». Altri hanno approntato soluzioni ad hoc per gestire il crescente numero di clienti bancari insoddisfatti. La Federazione ginevrina ha fatto frequentare a 24 collaboratori, provenienti da 6 BR, un corso sul tema dell'«ascolto attivo». «Ora il cliente si sente meglio compreso e non ha la sensazione di essere solo un numero», assicura il Direttore Bernard Bucher.

I collaboratori della BR Arve et Lac non hanno sensi di colpa a causa di errori nella consulen-



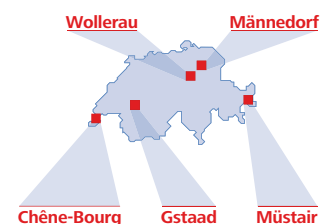
I clienti sentono se il team è in armonia

za: «Abbiamo sempre informato i clienti sui possibili rischi. Una consulenza di successo si basa su un dialogo chiaro e trasparente tra il consulente e il cliente», precisa Bernard Bucher. Nemmeno a Gstaad sono necessari particolari provvedimenti, come spiega Sandra Bühler: «In passato abbiamo privilegiato la sicurezza dei portafogli e pertanto oggi nessuno dei nostri clienti accusa perdite consistenti». Thomas Malgiaritta in Val Monastero è dello stesso parere: «Abbiamo sempre indagato a fondo le esigenze del cliente e dunque i consulenti non hanno nulla da rimproverarsi». Per Thomas Zysset è essenziale prendere sul serio il cliente: per molti risparmiatori una perdita contabile di CHF 2000 è altrettanto grave di una perdita di CHF 200'000 per un cliente facoltoso.

E se prima o poi dovessero manifestarsi dei sensi di colpa presso questo o quel consulente (anche se nessuno per ora lo ammette apertamente)? «La gestione delle crisi è di competenza del capo. La Direzione sostiene i collaboratori nella gestione delle rimostranze della clientela», spiega Urs Häfliger. La BR Arve et Lac va oltre: dopo il colloquio con il consulente, entro le 72 ore i clienti insoddisfatti hanno la possibilità di parlare con un membro della Direzione per sfogare la loro frustrazione.

Come insegna l'esperienza recente, la maggioranza delle rimostranze dei clienti insoddis-

fatti riguarda le conseguenze della crisi finanziaria e non la Banca Raiffeisen di fiducia. «Raccogliamo i frutti delle ottime consulenze degli scorsi anni», assicura Thomas Zysset. È sempre un bel momento per lui e per il suo team, quando dopo l'apertura del conto il cliente ringrazia. E quando un cliente di lunga data saluta con un «Sono proprio contento di contribuire al vostro successo», a Wollerau, come naturalmente in tutte le altre Banche Raiffeisen, la soddisfazione è molta. *Pius Schärli*



Forte affluenza di clienti presso Raiffeisen! Come gestirla?

In che modo una singola Banca Raiffeisen riesce a gestire il sempre maggior numero di clienti? Le risposte di Sales Coaching.

Accanto a una consulenza ottimale e a un'assistenza sostenibile, il cliente desidera che il consulente riconosca le sue esigenze. Gli orari e la qualità della consulenza, nonché il prezzo del prodotto devono corrispondere alle aspettative. La Banca Raiffeisen si chiede pertanto come impiegare in maniera effettiva ed efficiente le sue limitate risorse di consulenza. Si tratta di decidere quali sono le cose giuste da fare e come farle nel modo giusto.

Accanto all'adeguamento delle strutture in corso in numerose agenzie (nuove costruzioni/ristrutturazioni), la Direzione deve assolutamente riconsiderare o ridefinire anche le strutture di consulenza. Le questioni sul tappeto sono: a chi compete la consulenza all'interno della banca? Chi si prende cura dei nuovi clienti e chi dei clienti attuali? Quanti clienti riesce a gestire un consulente in un anno e quale standard di qualità esigiamo dalla nostra consulenza? Si tratta di domande che la Direzione deve assolutamente porsi.

Esercitare la GAC

Per rispondere alle suddette domande offriamo il servizio «Gestione attiva della clientela» (GAC). Grazie alla GAC la banca raggiunge la necessaria efficienza, mediante la segmentazione e il riconoscimento del potenziale della clientela, nonché la sua assegnazione al consulente. Per permettere ai consulenti di gestire con impegno e motivazione le importanti richieste e di tradurle efficacemente nella pratica, è necessaria una cultura di vendita globale, definita con il concorso dei consulenti. Essa comprende fattori di successo come un approccio di consulenza comune e condiviso, una struttura di consulenza unitaria (procedura & svolgimento del colloquio), i medesimi sussidi di consulenza (soluzioni finanziarie Raif-



Sostegno attivo alle banche: il team Sales Coaching con (da sin.) Marco Frei, Daniel Keller, Janine Keller, Gabriela Eberle, Stefan Buechler e Ivo Spielmann.

feisen) e l'impiego coerente degli strumenti di supporto su RAIweb.

Affinché non rimangano concetti astratti, i suddetti fattori di successo vanno sistematicamente esercitati. E proprio a questo punta la formazione decentralizzata di vendita presso le singole Banche Raiffeisen locali. La FDV (Formazione Decentralizzata di Vendita) è un aiuto pratico per i consulenti nell'elaborazione (impiego dei sussidi) e nella formazione (contatto con il cliente, conduzione del colloquio). Dopo la FDV ogni consulente è in grado di applicare correttamente quanto appreso alle operazioni giornaliere con la clientela.

Miglior sfruttamento del potenziale

Noi di Sales Coaching siamo convinti che i due suddetti punti siano la chiave del successo duraturo delle vendite di una Banca Raiffeisen. Solo così il consulente riesce a dedicare al suo cliente tutto il tempo necessario. Ciò è possibile se la Banca Raiffeisen si avvale della GAC e del modello di gestione della clientela (MGC), pratica una comunicazione interna comprensibile e ne controlla costantemente l'applicazione.

I progetti vanno analizzati e discussi con regolarità e se necessario adeguati. In stretta collaborazione con le interfacce interne presso Raiffeisen Svizzera – ad es. Prodotti & Cooperazioni – nonché coinvolgendo direttamente le Banche Raiffeisen, ci adoperiamo per migliorare costantemente i nostri corsi di formazione e strumenti di supporto, rimanendo sempre aperti ai vostri suggerimenti e alle vostre indicazioni.

Esattamente come voi vedete i clienti della Banca, così noi trattiamo voi! Il nostro scopo non è vendervi una consulenza o una formazione, bensì aiutarvi nel miglior modo possibile nell'attuazione pratica. Siamo certi che il potenziale per aumentare il successo della consulenza è ancora molto grande. Dobbiamo sfruttarlo insieme. Diamoci da fare! *Ivo Spielmann*



RAIweb: Servizi >> Direzione e Organizzazione BR >> Direzione operativa >> Sales Coaching

«C'è molto da fare»

In Svizzera quasi tutte le casse pensioni stanno attraversando momenti difficili. L'istituzione di previdenza Raiffeisen non fa eccezione. L'opinione del Presidente del CdA, Josef Ingold.

Heinz Niedermann, direttore di Raiffeisen Cassa pensioni dal 1991, e i suoi sei collaboratori hanno ricevuto parecchie sollecitazioni negli ultimi mesi. Degli oltre 8000 assicurati attivi e 771 pensionati di Raiffeisen Cassa pensioni, alcune decine non hanno nascosto il loro malumore. Heinz Niedermann non si è lasciato contagiare dall'emozione e ha risposto in maniera obiettiva a ogni lettera e a ogni e-mail.

Anche il superiore di Niedermann, Josef Ingold, non si lascia affliggere dal pessimismo diffuso dai mass media. L'indice delle casse pensioni svizzere registra una performance media negativa di quasi il 15% per le istituzioni di previdenza con un patrimonio superiore a CHF 1 miliardo. Con -18% la Cassa Pensioni Raiffeisen è pertanto in buona compagnia. Uno dei motivi per cui altre casse pensioni presentano tutt'ora un grado di copertura più elevato dipende dal target che esse hanno: presso Raiffeisen il grado di copertura oscilla dal 110 al 112%, mentre presso altre istituzioni di previdenza si situa a un livello molto più alto. Ne consegue che queste ultime – nonostante una diminuzione del patrimonio dell'ordine fino a -20% – hanno ancora un grado di copertura attorno al 100%.

Durante la nostra intervista Josef Ingold – responsabile di un patrimonio Cassa pensioni superiore a CHF 1 miliardo – appare calmo, rilassato e sereno.

Come Presidente del CdA della Cassa pensioni, che effetto ha avuto su di lei la perdita contabile di quasi CHF 200 milioni? Il suo ricorso ai calmanti è aumentato di colpo?

Josef Ingold: Ovviamente le cifre mi hanno molto colpito, ma non al punto da farmi perdere il

sonno. Non ho bisogno di calmanti. Teniamo presente che si tratta di una perdita contabile, una perdita che non abbiamo realizzato e che non dobbiamo necessariamente realizzare.

Attualmente lei risponde di un patrimonio di circa CHF 1 miliardo, all'inizio del suo mandato era di CHF 220 milioni. Qual è il peso di una simile responsabilità?

Ho il grande vantaggio di essere inserito in un team di persone competenti. Posso contare sul sostegno a 360 gradi degli esperti, sia nelle questioni tecniche che in materia di investimenti. L'ingente patrimonio garantisce inoltre anche una maggiore compensazione. Sono molto consapevole del mio ruolo nei confronti dei collaboratori Raiffeisen, nonché della responsabilità per il denaro altrui.

Ha comprensione per l'insicurezza dei collaboratori di fronte all'attuale situazione della Cassa pensioni?

Certamente, tanto più che l'insicurezza non dipende solo dalla scarsa performance e dalla mancanza di copertura della Cassa pensioni, ma è alimentata anche (e soprattutto) dalla crisi dell'economia mondiale. Dove andremo a parare? Diversamente dal passato, oggi gli esperti non sono assolutamente in grado di fornire indicazioni circa le tendenze future. E questo di certo non semplifica la situazione.

Avverte questo stato di incertezza ad esempio nei contatti con i direttori e i collaboratori delle Banche Raiffeisen?

Senza dubbio. Ho ricevuto alcune lettere ed e-mail e sono stato invitato a varie manifestazioni in cui ero chiamato a rendere conto del nostro

operato. Uno dei grandi vantaggi di questa crisi è di averci reso maggiormente consapevoli del nostro sistema dei tre pilastri – AVS/AI, Cassa pensioni e previdenza privata – del quale torniamo ad occuparci.

Ci descriva il tono delle reazioni ...

Sono reazioni che dimostrano uno spirito critico, ma che rimangono comunque costruttive. Non le definirei aggressive, poiché operiamo tutti all'interno del mondo finanziario e ognuno di noi è sufficientemente esperto per valutare correttamente la situazione. Sostanzialmente si tratta della necessità di avere spiegazioni.

Tra gli spiriti critici, nessuno ha presentato una proposta in grado di fare uscire dalla crisi la nostra Cassa pensioni?

(ridendo) Purtroppo no. Il sistema non è stato reinventato.

A lei e al Consiglio di amministrazione si può rimproverare di aver scelto una strategia di investimenti troppo rischiosa.

Guardando al passato, ci si può chiedere se abbiamo preso le misure tattiche adeguate, ad esempio se ci siamo opportunamente separati per tempo da alcuni titoli. Ovviamente negli ultimi mesi all'interno della Commissione degli investimenti abbiamo agito con molta più prudenza e siamo diventati più critici nei confronti di determinati prodotti. Siamo diventati più conservatori nella realizzazione della strategia di investimenti.

Senza tuttavia invertire la rotta?

Proprio così. Abbiamo intenzionalmente rinunciato a un drastico riorientamento della nostra



«Il nostro sistema di previdenza è orientato su tempi molto lunghi e si è dimostrato un fattore stabilizzante nell'attuale crisi»

strategia mantenendo un'esposizione azionaria, poiché in questo momento non vogliamo realizzare delle perdite, ma preferiamo aspettare che la situazione si stabilizzi. Desideriamo inoltre esserci, quando i corsi saranno di nuovo in rialzo.

E tuttavia, con le corone islandesi nel portafoglio avete sperimentato un clamoroso fiasco e speculato in modo erroneo.

Non mi esprimerei così. Ogni banchiere era a conoscenza della buona performance della corona islandese; investire in questa moneta era pertanto interessante. La nostra speranza è che la situazione della moneta possa essere in un certo qual modo risanata.

In questi tempi così difficili, si intravede una luce in fondo al tunnel?

Siamo convinti che prima o poi il pendolo comincerà a oscillare nella direzione opposta. Non

dobbiamo dimenticare che il nostro sistema di previdenza è unico al mondo e – fatto ancora più importante – che è stabile e orientato su tempi molto lunghi. E infatti, si è dimostrato un fattore stabilizzante nell'attuale crisi.

Ciò significa che ci conviene mettere in un cassetto i nostri certificati della Cassa pensioni e lasciar passare parecchio tempo prima di preoccuparci, come si fa con le azioni il cui rendimento si misura sul lungo termine.

Si tratta di un capitale garantito di cui siamo debitori ai collaboratori, anche in caso di invalidità o decesso. In questa sede posso affermare che siamo in grado di dare queste garanzie a lungo termine. È tuttavia chiaro che più giovane è un collaboratore e meno sicuro è il calcolo approssimativo della sua pensione. I giovani hanno però anche buone possibilità di partecipare alle prossime fasi di alta congiuntura.

Il direttore Heinz Niedermann ritiene che la Cassa pensioni non sia un malato allo stadio terminale, ma un paziente che può guarire se curato con le giuste medicine. Condividi questa opinione?

Sì. La nostra Cassa pensioni sta attualmente attraversando una fase di «astenia». La remunerazione nulla di quest'anno è una correzione della remunerazione eccessiva del 2008 (4%). La somministrazione di medicine – nel senso dell'adozione di misure di risanamento – sarà necessaria solo se nei prossimi anni se vorremo raggiungere un grado di copertura superiore al 100% in maniera più rapida rispetto a quanto non sia possibile con una remunerazione nulla.

In quali circostanze allora, si potrebbe definire la nostra Cassa pensioni un malato terminale?

Prima di tutto se la sottocopertura aumentasse drasticamente e secondariamente se il datore di



Josef Ingold in bicicletta lungo il percorso dei castelli della Loira.

lavoro fosse sull'orlo del fallimento. Ma i nostri collaboratori, il capitale e la liquidità sono in costante crescita. E Raiffeisen rimane inoltre un datore di lavoro sicuro a lungo termine.

Ciononostante, con l'83,5% (situazione fine marzo) la mancanza di copertura è preoccupante e in questi casi la legge impone l'adozione di misure. Una di queste è la remunerazione nulla. Qual è il suo effetto sul grado di copertura?

Con la remunerazione nulla, il rendimento di riferimento scende del 2% e questo ci permette di aumentare il grado di copertura, a seconda della performance. Siamo ottimisti e per quest'anno prevediamo un performance del 4%.

Mi sembra una previsione molto ottimista.

Il 20 per cento dei nostri investimenti sono immobili con una redditività di quasi il 5%. Nelle obbligazioni – che ammontano al 30% – prevediamo una redditività di quasi il 3%. Le grandi incognite sono le azioni e gli hedge funds. Il mix dei suddetti investimenti dovrebbe permetterci di raggiungere il 4%. La mancanza di copertura rimarrebbe comunque ancora notevole.

Se nel 2010 il problema della remunerazione nulla non fosse risolto, il datore di

lavoro sarebbe costretto ad effettuare un'iniezione di denaro?

Nel Consiglio di amministrazione verifichiamo, analizziamo e valutiamo le misure più diverse, anche quella di un versamento compensativo da parte della fondazione padronale del datore di lavoro, supportata dalle Banche Raiffeisen e da Raiffeisen Svizzera. Prossimamente presenteremo una richiesta alla Direzione e saremo in grado di fornire maggiori informazioni nel corso dell'estate.

Secondo lei quante probabilità ci sono che i lavoratori debbano aumentare i loro contributi?

Relativamente poche, trattandosi di una misura di risanamento di scarsa efficacia. Un punto percentuale in più aumenta di solo lo 0,33% il grado di copertura.

Guardiamo al futuro: quando la Cassa pensioni raggiungerà il grado di copertura del 100%?

Abbiamo ipotizzato diversi scenari e – a seconda della performance e senza un versamento compensativo di una tantum da parte del datore di lavoro – prevediamo un periodo da quattro a sette anni per recuperare la piena copertura; un orizzonte realistico.

Un fatto positivo è l'eccellente indice di dipendenza degli anziani pari a 10,4. Ciò significa che per ogni pensionato ci sono oltre 10 lavoratori attivi. Un'ottima premessa, non le pare?

Senza altro: attualmente è anche uno dei nostri principali punti di forza. Rispetto ad altre istituzioni di previdenza delle stesse dimensioni, abbiamo un numero di giovani assicurati superiore alla media e un numero di pensionati inferiore alla media. Un vantaggio che dobbiamo alla forte crescita del Gruppo negli ultimi anni.

Ma il suo lavoro le piace ancora?

Sì, molto. È straordinariamente avvincente. La Cassa pensioni non mi ha mai impegnato tanto come negli ultimi tempi. C'è molto da fare, da discutere e da scrivere, come dimostra anche questa intervista. Tutto ciò mi offre inoltre l'opportunità di allacciare nuovi contatti. È tuttavia chiaro che preferirei che i tempi fossero migliori.

Quali insegnamenti trae dalla crisi finanziaria?

Non credo di aver agito, con i miei collaboratori, in maniera totalmente sbagliata, tanto da essere costretti a fare ammenda con un «mai più» generale. In un tracollo economico di questa portata, ci possiamo al massimo chiedere se non sarebbe stato meglio separarci prima da determinati titoli. Ciò rispecchierebbe tuttavia una strategia d'investimento a lungo termine.

Intervista: Pius Schärli

Scheda anagrafica

Nome: Josef Ingold

Età: 62

Attuale professione: «imprenditore».

Dalla metà del 1993 è Presidente del CdA di Raiffeisen Cassa pensioni. La sua successione è prevista per il 2010 o 2011.

Formazione professionale: Dopo il perfezionamento professionale commerciale, ha ottenuto il diploma di perito contabile ed esperto di controlling, e successivamente il diploma di analista economico.

Famiglia: sposato con Hedwig, due figli adulti Cornelia (1976) e Daniel (1979)

Hobby: calcio, bicicletta, sci alpino, concerti, teatro.

Motto: Promuovere e realizzare con i fatti invece che con le parole.

Una ricetta per più libertà

Cellulare, BlackBerry, telefono di rete fissa e computer: benedizione o maledizione?

Siamo costantemente reperibili, indipendentemente da luogo e ora.



Mai senza il mio cellulare, nemmeno durante lo spuntino.

Presso Raiffeisen Svizzera di San Gallo si gestiscono circa 43'800 telefonate al giorno. Per le Banche Raiffeisen non esistono invece dati al proposito. Ci sono invece per le e-mail: quotidianamente ne giungono ai computer dei collaboratori del Gruppo Raiffeisen circa 136'000. Ognuno di voi riceve giornalmente in media circa 14 messaggi di posta elettronica.

Gli effetti del BlackBerry

I moderni mezzi di comunicazione ormai da tempo determinano i ritmi del nostro quotidiano lavorativo, senza darci la possibilità di sottrarci alle innovazioni. Prendiamo l'esempio del BlackBerry, che nel 2005, in Raiffeisen, ha sostituito il palmare. Ormai più di 1000 persone nel Gruppo Raiffeisen possiedono questo cosiddetto Personal Information Manager (PIM).

In genere tutti sono felici quando ricevono un BlackBerry. Tuttavia ai fortunati, insieme al dispositivo, non viene consegnata alcuna istruzione sui possibili effetti collaterali. E questi effetti collaterali, subdolamente, si presentano solo dopo un certo tempo. Non è un caso che i BlackBerry siano già definiti alla stregua dei parenti come strumenti ideali per distruggere un rapporto.

Raiffeisen attribuisce la responsabilità per una gestione cosciente del BlackBerry ai singoli reparti e ai loro superiori. Ognuno è quindi libero di decidere del suo utilizzo. Robin Marke, responsabile del settore Organizzazione & Acquisti di Raiffeisen Svizzera, ha trovato una buona soluzione per sé e per il proprio Gruppo: «I miei collaboratori dotati di un BlackBerry devono essere sempre reperibili durante l'orario di lavoro. In vacanza, di sera e durante il fine settimana il BlackBerry può essere spento», afferma Marke. Ma questa gestione ottimale del BlackBerry non è diffusa in tutti i settori. Un confronto reciproco sulle esperienze tra i singoli settori sarebbe quindi proficuo.

11 minuti senza interruzione

Lo studio dimostra anche che un collaboratore interrotto durante il suo lavoro in media affronta altri due temi prima di tornare nuovamente al primo argomento. Ciò significa che trascorre

quasi mezz'ora prima che ci si possa dedicare all'ordine originario. Questa metodologia di lavoro non è sicuramente efficiente, visto che molti sul posto di lavoro tentano di eseguire varie cose contemporaneamente. In questo modo è praticamente impossibile occuparsi in modo approfondito di una questione, con conseguenti riduzioni in fatto di produttività e creatività.

Questi risultati sono noti già da qualche tempo e ciononostante la maggior parte delle società non ha ancora preso misure vincolanti che aiuterebbero un po' ad organizzare la follia quotidiana del lavoro. Nemmeno Raiffeisen.

Fabienne Beer

Regole di base per lavorare senza tensione

- BlackBerry e Co. devono essere utilizzati nell'orario di lavoro ufficiale. Per amici e conoscenti si resta reperibili solo tramite il cellulare privato, il cui numero resta anche privato.
- Rispondere alle e-mail per lo più a blocchi e ordinarli secondo priorità. Se alcune di queste ricevono una risposta solo dopo due giorni, nella maggior parte dei casi è comunque sempre abbastanza presto.
- Ricorrere nuovamente alla buona vecchia lista delle cose da fare: sono sufficienti dieci parole chiave, altrimenti la mole di lavoro resta comunque inevasa.

Questi consigli sono tratti dal libro «Das Glück der Unerreichbarkeit. Wege aus der Kommunikationsfalle.» [N.d.T: La felicità dell'uomo irrimediabile. Vie di uscita dalla morsa della comunicazione].

Miriam Meckel, direttrice dell'Istituto di media e comunicazione dell'Università di San Gallo studia come gli SMS, e-mails e telefonini cambiano il nostro quotidiano. Nel libro sono riportate alcune esperienze vissute.

«Das Glück der Unerreichbarkeit. Wege aus der Kommunikationsfalle.» Murmann Verlag, 270 pagine.



Foto: Chris Mansfield

Il mix giusto

La più giovane Banca Raiffeisen ha meno di due anni, ma vanta già una vera e propria storia di successi. La Banca Raiffeisen di Thalwil lo deve soprattutto all'affidabilità del suo gruppo.

«Abbiamo avuto veramente fortuna nella scelta dei nostri collaboratori. Senza questo Gruppo motivato, oggi non saremmo qui, dove siamo ora!». Quando un capo parla così della sua squadra, questa può sentirsi veramente lusingata. Ma le collaboratrici e i collaboratori della Banca Raiffeisen di Thalwil non hanno certo il tempo di adagiarsi. Un anno e mezzo fa Raiffeisen Svizzera, dopo San Gallo, Winterthur, Grabs (che nel frattempo è divenuta indipendente), Zurigo, Basilea e Berna, ha aperto la sua settima succursale.

L'afflusso di clientela è stato semplicemente clamoroso, sin dall'inizio: nei primi dodici mesi il direttore Daniel Duca ha potuto contare circa 2200 relazioni clienti, vale a dire quasi dieci al giorno! A questa enorme mole di lavoro, il Direttore, originario di Basilea, ha fatto fronte inizialmente con un Gruppo di sette persone (alcune delle quali anche a tempo parziale) e nel frattempo sono ormai in 13 a lavorare per evitare una mole eccessiva di sospesi.

Un mix vincente

Per dieci anni Daniel Duca è stato responsabile dei prodotti di investimento presso la Banca Vontobel. Per la composizione del Gruppo ha puntato su un mix di età, sesso e conoscenze tecniche. La metà dei collaboratori può vantare una lunga esperienza in Raiffeisen, requisito imprescindibile «quando si inizia da zero», afferma Duca. La scelta del suo vice è caduta su Ruedi Gloor, un «interno», uno di Thalwil, che conosce al meglio la situazione locale. In realtà nessuno dei quasi 16'500 abitanti di Thalwil si sarebbe

aspettato ancora una Banca Raiffeisen: con UBS, CS, la ZKB, la Banca di Thalwil e la Banca Migros, l'offerta di istituti bancari era già sufficientemente grande. Come si motiva allora questo afflusso di clientela? «È determinante il fatto che ai nostri collaboratori piace lavorare e fornire servizi al cliente, che percepisce questa motivazione, questo orgoglio per la propria banca e la buona coesione di squadra», riflette Duca. «La nostra banca è inoltre bella, trasparente. Riceviamo poi un buon feedback da clienti esigenti, che a loro volta ci consigliano ad altri.» Duca non esclude naturalmente che, come in tutto il paese, una parte del grande incremento della clientela vada a discapito di UBS. Ma di questo in fondo approfittano anche gli altri.

Tempo libero e sport d'élite

Lo scorso dicembre è entrata a far parte del Gruppo la ventunenne Dewang Pema, proveniente da un altro settore. Anche lei si è accorta come questo connubio funzioni. «Mi ero immaginata un clima di lavoro molto più formale», racconta. «Mi ha sorpreso che qui tutti si diano del tu, capo compreso e che si trovino di tanto in tanto per una serata insieme e ad intervalli di un paio di mesi si organizzino anche un evento sportivo.» La parola sport infatti viene scritta con la lettera maiuscola: la prossima meta del cinquantottenne Ruedi Gloor è ad esempio la Maratona di New York.

Anche Thomas Lambert tra poco si trasferirà «oltre-Atlantico», a Vancouver. L'atleta di sci acrobatico fa parte della squadra olimpica svizzera di sci e lavora allo stesso tempo, secondo un

modello flessibile, presso la Banca Raiffeisen di Thalwil. Con questa sponsorizzazione individuale la banca permette alle giovani leve di seguire una preparazione ideale per i Giochi Olimpici di Vancouver 2010.

Più spazio a Thalwil

A giugno la Banca Raiffeisen di Thalwil amplierà il proprio staff di una persona. Ma questo non vuol dire che la situazione sulla riva sinistra del Lago di Zurigo sia più tranquilla. Il prossimo grande progetto: un'agenzia a Aldiswil, guidata dal membro della Direzione Carina Guler, che con il suo reparto «Servizi» e un team per la consulenza alla clientela si trasferirà nella nuova e più spaziosa sede. «Già prima dell'apertura di Thalwil era evidente che le riserve di spazio erano molto limitate e non ampliabili», spiega Guler. Sulla base dell'enorme crescita della banca e del grande potenziale di mercato che si nasconde a Aldiswil e dintorni – circa 20'000 abitanti non orientati a Thalwil per posizione geografica – il progetto Aldiswil è stato accelerato.

All'inizio dell'anno prossimo si festeggerà un'altra apertura. Entrerà a far parte della squadra anche Gabriele Burn, responsabile delle succursali presso la Direzione di Raiffeisen Svizzera, che può solo che confermare la buona fama del Gruppo di Thalwil. «Dall'esempio della Banca Raiffeisen di Thalwil risulta chiaro a che cosa Raiffeisen deve la sua forza in tutta la sua diffusione nazionale: il capitale umano!» Sandra Biraghi



Qui il connubio funziona (da sinistra): Marco Demonti, Marc Janett, Carina Guler (in primo piano), Sonja Pfarmaier, Peter Pauritsch, Thomas Lambert (alto), Dewang Pema, Michel Kalt (seduto), Ruedi Gloor e Daniel Duca, posano sul Lago di Zurigo. Assenti: Manuela Dönni, Julia Lumpert, Jeannette Weiss.

Una formazione mirata

Percorso formativo amministrazione crediti: un progetto che prosegue!

A dicembre 2008, con gli esami finali, si è conclusa la prima «esperienza pilota» di questo particolare percorso formativo, promossa dal settore HRM di Raiffeisen Svizzera, sede della Svizzera Italiana. L'hanno frequentato sedici collaboratori, provenienti da 12 BR e da RCH, con riscontri in generale positivi, tanto che il corso viene proposto anche quest'anno, con alcuni accorgimenti.

Il percorso 2009 è strutturato in quattro fasi per una durata complessiva di 31 giorni, diluiti su 8 mesi, comprendenti corsi in aula e uno stage presso un'altra BR. L'obiettivo è quello di offrire una formazione mirata, teorica e pratica, per potenziare le competenze tecniche dei partecipanti... in un contesto in cui l'ineccepibilità formale dei dossiers di credito assume una rilevanza imprescindibile.



Maggiori informazioni sono disponibili in RAWeb:

>> Personale >> Panoramica >> Servizi

>> Formazione >> Programma di formazione



Nella foto: la classe 2008 durante la consegna dei diplomi (mancano quattro alunni).

Prospettive ambiziose

Ridiscutere la mobilità aziendale (casa-lavoro)

I risultati di un sondaggio a cui si sono sottoposti i collaboratori Raiffeisen del Ticino, mostrano un'apparente apertura: la metà degli spostamenti con l'auto privata potrebbero essere sostituiti da un mezzo collettivo.

Il sondaggio (effettuato a fine 2008) si inserisce nell'ambito della campagna della mobilità aziendale promossa dal Dipartimento Cantonale del Territorio in collaborazione con le Commissioni regionali dei trasporti, allo scopo di stimolare le aziende ad organizzare la propria mobilità in modo «spontaneo».

La campagna mira a suggerire alle aziende alternative di trasporto casa-lavoro che siano più

sostenibili, ecologiche ed efficaci, senza pregiudicare l'efficienza del singolo. Il processo inizia con un sondaggio, al quale dovrebbero seguire iniziative proprie delle aziende. Tali misure «à la carte» sono contemplate in una guida della mobilità aziendale, che propone soluzioni variegate: dal sostegno all'utilizzo dei trasporti pubblici, al car pooling (viaggi collettivi), dalla mobilità dolce (a piedi o in bici) alla navetta aziendale.

Ebbene, il sondaggio presso le Raiffeisen ticinesi, disposte capillarmente e i cui collaboratori provengono in buona parte dal territorio medesimo, ha sortito un esito positivo: dei 262 collaboratori che hanno risposto, ben 180 utilizzano singolarmente l'auto privata per recarsi al

lavoro. Di questi ultimi, il 50 per cento si dichiara disponibile a considerare un mezzo alternativo di trasporto, in particolare il car pooling e il trasporto pubblico.

Un dato che può aprire interessanti spiragli, sempre che il singolo collaboratore e l'azienda li vogliano cogliere. Affaire à suivre, con la consapevolezza che ciascuno, spontaneamente, può dare il proprio contributo. *A. Sartori / G. Brunoni*



Maggiori informazioni sulla campagna:
www.ti.ch/dt/dstm/sm/Temi/Mobilita%5Faziendale/



Auf dem Bild noch im Bau: Ab diesem Frühling kann das Passivhaus in Unterwasser probebewohnt werden.

Energieeffizienz

Probewohnen im Nullenergiehaus

Das «Energietal Toggenburg» unternimmt derzeit grosse Anstrengungen zur Optimierung des Energieverbrauchs. Die Raiffeisenbank Obertoggenburg unterstützt diese. Im «Sändli» in Unterwasser haben erstmals in der Schweiz Interessierte seit diesem Frühjahr die Möglichkeit, ein Passivhaus während ein bis zwei Wochen auf Probe zu bewohnen (www.probewohnen.ch).

«Wir sehen bei diesem Thema auch Wachstumspotenzial», sagt Bankleitungsmitglied Alois Eicher. Seine Bank finanziert das Musterhaus und unterstützt die Initianten bei den Marketingmass-

nahmen. Erste Beiträge in den Print- und elektronischen Medien sind realisiert worden. Zudem waren Bankvertreter bei diversen Anlässen wie Spatenstich und Tag der offenen Tür dabei. So hatte die Bank frühzeitig Gelegenheit, mit Bauinteressierten in Kontakt zu treten.

Alois Eicher ist beeindruckt vom Projekt Probewohnen im Passivhaus: «Es ist eine sinnvolle Idee, dass man ein Passivhaus erleben und ausprobieren kann, wie es funktioniert, bevor man bei seinem Eigenheim selber ein solches Vorhaben verwirklicht.»

Diversity

Ruhe- und Stillraum in St. Gallen

Für schwangere und stillende Mitarbeiterinnen von Raiffeisen Schweiz in St. Gallen steht im «Hochhaus» an der Gartenstrasse seit September 2008 ein Ruhe- und Stillraum zur Verfügung. Die Örtlichkeit ist gut gewählt: Im Parterre befindet sich seit April 2005 die Kinderkrippe Sumsihuus.

Der Raum im 8. Stock wurde mit Hilfe einer Hebamme und einer Stillberaterin eingerichtet. Er bietet maximal zwei Frauen gleichzeitig die Möglichkeit, sich zu entspannen oder ihr Baby zu stillen. Wickeltisch und Windeleimer befinden sich in der Toilette nebenan, für Milchfläschchen

steht im Vorraum ein Kühlschrank zur Verfügung. Für den Zutritt braucht es einen Schlüssel und einen Badge.

Vor der Einrichtung des Raums wurden 80 Mitarbeiterinnen befragt, die schwanger oder inzwischen Mütter sind. Dies zeigte, dass das Bedürfnis nach einem solchen Raum durchaus vorhanden ist.

Zurzeit nutzen drei Frauen den Ruhe- und Stillraum. Das entspricht den Erwartungen der Mitinitiantinnen Regula Dietsche und Christa Messner von der Fachstelle Diversity. (*schp*)

Entrate e trasferimenti

Da settembre 2008 a maggio 2009

(Direttori e capi settore)



- 1 **Jürg Baumgartner**, dal 1° settembre 2008
Bankleiter RB Heiden
- 2 **Dagmar Laub-Gall**, dal 1° settembre 2008
Leiterin Unternehmenskommunikation
- 3 **Urs Kneubühler**, dal 1° ottobre 2008
Bankleiter RB Region Stans
- 4 **Daniel Tönz**, dal 3 novembre 2008
Bereichsleiter Kreditrisikomanagement
- 5 **Matthias Läubli**, dal 1° dicembre 2008
Leiter Niederlassung Zürich
- 6 **Markus Beck**, dal 1° gennaio 2009
Bereichsleiter IT Governance & Services
- 7 **Albert Lattion**, dal 1° gennaio 2009
directeur de la BR Vallée d'Entremont
- 8 **Patrick Quauka**, dal 1° gennaio 2009
Vorsitzender der Bankleitung RB Kriessern
- 9 **Marcel Schnider**, dal 1° gennaio 2009
Vorsitzender der Bankleitung RB Benken
- 10 **Jean-François Lecomte**, dal 1° febbraio 2009
directeur de la BR Talent-Menthue
- 11 **Beat Monstein**, dal 16 febbraio 2009
Bereichsleiter Business-Systeme

Le développement durable en point de mire

La Fédération des Banques Raiffeisen de Fribourg romand a conclu un partenariat avec l'agence Minergie romande.

À l'occasion de la manifestation Salon Bois 08 à Bulle, la Fédération de Fribourg romand était partenaire sur le stand Minergie. «Cette première expérience fut enrichissante, malgré un faible retour en terme d'affaires pour les banques», relève Jean-Michel Endres, sous-directeur de la BR Sarine-Ouest.

Fort de ce constat, une formation a été mise sur pied à l'attention des collaborateurs des banques afin d'acquiescer les atouts nécessaires pour une approche active des visiteurs, faisant fi des a priori et devant augmenter l'efficacité sur les stands. En 2009, la 2^e édition de Salon Bois fut nettement plus profitable et le résultat ne s'est pas fait attendre car le nombre de contacts a triplé!

Ce partenariat avec Minergie s'inscrit en parfaite cohérence avec la philosophie de Raiffeisen.

Jean-Michel Endres le confirme: «Ce partenariat renforce notre position de banque de proximité, nos valeurs telles que l'éthique dans les affaires, la promotion du développement durable ainsi que l'expertise dans le domaine du financement de l'habitat individuel.»

Approche active de la clientèle

«Notre présence dans une foire, telle que le Salon Bois 09, est complémentaire à notre métier de conseiller dans une banque et nous ouvre d'autres possibilités d'approche active de la clientèle», conclut Jean-Michel Endres.

Le partenariat entre Raiffeisen et Minergie démontre un état d'esprit résolument tourné vers l'avenir afin de répondre aujourd'hui déjà aux besoins des générations à venir.

Stéphanie Moretti

Teamwettbewerb

Firmenlauf 2009: Macht mit!

Tut etwas für Eure Gesundheit, den Teamgeist, Spass und Eure Motivation: Nehmt am Firmenlauf teil. Wer weiss, vielleicht entdeckt Ihr dabei Euer verborgenes Lauf Talent oder bekommt Spass am Joggen. Oder Ihr merkt, dass Ihr als Team gut harmoniert. Die diesjährige Auflage des Laufs wird vom 6. bis 10. Juli in St. Gallen, Bern, Zürich, Basel und neu auch in Genf ausgetragen. Es handelt sich um einen Team-Wettbewerb nach dem Motto «Mitmachen kommt vor dem Rang». Die Laufdistanz beträgt je nach Austragungsort zwischen 5,8 und 6,5 km.

Teamgeist wird sicht- und spürbar: Nicht als Einzelkämpfer, sondern als Team soll etwas erreicht werden. Nach den sportlichen Höchstleistungen gibt es in der Festwirtschaft noch Gelegenheit, in geselligem Beisammensein bei Speis und Trank den Abend ausklingen zu lassen. Letztes Jahr stellten die Raiffeisenbanken Teams für die Läufe in Bern und St. Gallen. Auskunft via: valerie.zahner@raiffeisen.ch.



www.firmenlauf.ch

Ski Meeting

Schnelle Banker auf Riesenpiste und in der Loipe



Das Interbancario-Team 2009.

Beachtlich schlugen sich die Schneesportler der Raiffeisenbanken und von Raiffeisen Schweiz am 49. Ski Meeting Interbancario Europeo im salzburgischen Saalbach-Hinterglemm. Zwölf Personen nahmen an den Riesenslalomrennen, drei an den Langlaufwettbewerben teil. Sie sorgten für einen ausgezeichneten 22. Gesamtrang unter 155 teilnehmenden Banken aus 14 europäischen Ländern.

«Gerade so wichtig wie die Resultate war das gemütliche Beisammensein mit den rund 1300 Athleten», bilanziert Ronnie Lieberherr, HR-Mitarbeiter am Sitz von Raiffeisen Schweiz in St. Gallen. Wer nächstes Jahr bei der 50. Jubiläums-Austragung in Sestriere im Piemont (23.–30. Januar 2010) dabei sein möchte, meldet sich bei ihm. Das jeweils eine Woche dauernde Ski Meeting Interbancario gilt als inoffizielle Europameisterschaft der Bankangestellten.



RAIweb: Hier findet Ihr die Teilnehmerliste: Personal >> Freizeit >> inside >> inside 1/2009 >> Teilnehmerliste
Weitere Infos:
www.skimeetinginterbancario.org



Fabrizio ed Eliana in sala di montaggio nella loro casa di Gordola.

Fabrizio Giacomini, consulente alla clientela presso la BR Gordola e V. Verzasca

Documentarista per passione

Fabrizio Giacomini (40) condivide con la moglie Eliana un hobby molto particolare: la produzione di documentari, girati in molti angoli del mondo.

Dal 2000 Fabrizio (che cura fotografia e montaggio) ed Eliana (addetta alle riprese) catturano in avvincenti filmati – una ventina finora – i loro viaggi: dalla Finlandia all'Isola di Pasqua, dal Borneo all'India. Amano addentrarsi nel cuore delle nazioni, a contatto con le popolazioni. Per sensibilizzare, affascinare, sorprendere, con uno stile di ripresa intimistico, realistico, che rispetta e valorizza i soggetti filmati.

Il loro hobby racchiude anche scopi filantropici; collaborano infatti con associazioni di aiuto allo sviluppo, quale l'Associazione Ambulatorio Thiemping attiva in Senegal e diretta dal Dottor Pierluigi Togni.

Fabrizio ce ne parla con emozione. «Quando abbiamo conosciuto Pierluigi volevamo sostenerne i progetti; purtroppo non avevamo la forza finanziaria per contribuire in modo consistente. Poi ci siamo detti: perché non unire l'utile al dilettevole? ... l'Associazione non aveva nessuna documentazione filmata; abbiamo così offerto loro tre documentari girati sul posto.»

Quindi ci parla dell'India «dove abbiamo scoperto – nelle persone – una dignità e una generosità incredibili. Scioccante è stato vivere – al nostro rientro – le emozioni degli attentati Mumbai di fine 2008; ... pochi giorni prima eravamo nelle stesse piazze dove sono morti molti innocenti. Tra questi un Rabbino da noi filmato, tanto che dedicheremo il nostro documentario (in lavorazione) alla memoria dei morti e dei feriti negli attentati.»

La prossima destinazione di Fabrizio ed Eliana è il Myanmar (ex Birmania), dove documenteranno la vita dei Monaci a duro confronto con la dittatura militare. «Anche laggiù troveremo molta gente sorridente, che – benché povera e repressa – ci darà l'ennesima lezione di vita».

Andrea Sartori

Gordola





Un panorama incomparabile da 650 m/sm, con vista su Morcote e sul Lago Ceresio.

Concorso

Relax di qualità nel tepore ticinese

In palio un premio straordinario: il pacchetto «Raiffeisen Super Relax», 7 notti per 2 persone (!), nell'incantata atmosfera dell'Albergo Serpiano.

L'Albergo Serpiano è un complesso di qualità (categoria 3 stelle superior), immerso in un con-

testo naturale di incontaminata bellezza, con scorci panoramici ineguagliabili sul Mendrisiotto e sul Lago di Lugano. L'eccelsa struttura poggia su un altipiano situato nel cuore del Monte San Giorgio – patrimonio naturale mondiale dell'UNESCO – ed offre relax, benessere, natura colorata ed incontaminata e gastronomia di prim'ordine.

È un luogo ideale in cui rigenerarsi fra passeggiate, visite culturali e rilassanti trattamenti nel suo rinomato centro wellness, che vanta un'accattivante offerta: dagli impacchi benefici ai bagni curativi, dai massaggi tradizionali ai massaggi ayurvedici, dalle cure estetiche al viso alle cure mani e piedi e non da ultimo al servizio

coiffeur. Completa l'offerta un centro SPA munito di piscina con acqua di fonte ionizzata, idromassaggio, sauna e bagno al vapore.

I Direttori dell'Albergo Cristina e Matthias Thomann offrono – oltre al premio in palio – azioni speciali per tutti i collaboratori Raiffeisen, con ribassi e pacchetti esclusivi!



www.serpiano.ch

Il flyer è scaricabile da RAIWEB in formato PDF
>> Personale >> Panoramica >> Tempo libero
>> Inside >> inside 1/2009.

Domanda del concorso:

Di quante persone è composta la giuria dell'Award «Best of swiss web»?

Le risposte dovranno giungerci entro il 30 giugno all'indirizzo inside-concorso@raiffeisen.ch.

Possono partecipare al concorso tutti coloro che ricevono inside.

Vincitrice

Andrea Vonlanthen, BR Freiburg Ost, ha vinto il 1. premio dell'ultimo concorso. Potrà gustare in compagnia una cena di 5 portate e pernottare presso la Junior Suite dell'Hotel Cailler ***** a Charmey.



Foto: Boa Lingua

I soggiorni linguistici sono anche divertenti.

Soggiorni linguistici

Do you speak english?

La conoscenza delle lingue straniere costituisce un vantaggio quando ci si candida per un posto di lavoro o si concorre per un avanzamento di grado all'interno del Gruppo Raiffeisen. In che misura l'azienda partecipa ai costi ce lo spiega Bruno Mettler, HR Business Partner per le figure chiave presso Raiffeisen Svizzera: «Se il perfezionamento delle conoscenze linguistiche è richiesto dalla funzione esercitata dal collaboratore, il nostro datore di lavoro si dimostra molto generoso. Una volta approvata l'offerta di formazione, in linea di principio Raiffeisen si assume il costo e

mette a disposizione dell'interessato una parte del periodo necessario per la formazione». Bruno Mettler si è già avvalso della possibilità di un perfezionamento linguistico: «Durante il mio soggiorno linguistico in Florida ho seguito un programma di formazione personalizzato che ha soddisfatto appieno le mie esigenze. Grazie alla consulenza professionale dell'offerente, Boa Lingua, il corso intensivo di due settimane di business english è stata un'esperienza molto positiva.»

HRM di Raiffeisen Svizzera ha esaminato numerosi offerenti ed è in grado di raccomandarne due: Linguista (www.linguista.ch) di Zurigo e Boa Lingua (www.boalingua.ch) di Zugo con una filiale a San Gallo. Entrambi offrono soggiorni linguistici di diversa durata, in Europa o oltreoceano, per tutte le fasce di età. Se al momento della registrazione indicate la vostra appartenenza all'organizzazione Raiffeisen beneficerete di condizioni più favorevoli. *Pius Schärli*



I colori dell'autunno: il Rosenberg, nel centro di San Gallo.

Dalla finestra del mio ufficio

Durante le brevi pause ci piace lasciar vagare lo sguardo in lontananza. La mattina le stupende sfumature del sole si riflettono sull'edificio della stazione e a volte, verso sera, assistiamo a meravigliosi tramonti. È soprattutto in autunno che i colori del Rosenberg sono più belli.

Lavoriamo in questo ufficio già da due anni e più di un collega ci invidia il panorama. Divido il locale con i colleghi del Controlling BR e una col-

lega del mio stesso servizio. Non mi piacerebbe abitare proprio sul Rosenberg: sono certo che da lì la vista non sarebbe altrettanto bella...

Andrea Bösch

Anche voi godete di una vista magnifica o speciale dalla finestra del vostro ufficio? Inviata una foto e un breve commento all'indirizzo inside@raiffeisen.ch

Premio extra!

I documentaristi Eliana e Fabrizio Giacomini (v. articolo a pagina 21) mettono in palio il suggestivo DVD «la dignità di un popolo amico», ambientato in Senegal. Chi volesse partecipare all'estrazione, è pregato di

scrivere ad inside@raiffeisen.ch; oggetto: «documentario-DVD».

Per altre informazioni sull'attività di Fabrizio ed Eliana, rimandiamo al sito www.fgediscovery.com

Postille



Patrizia



Le mie giornate lavorative sono contraddistinte da troppa frenesia: cornette telefoniche che sbattono, pacche alla stampante... che regolarmente si inceppa, imprecazioni strette tra i denti, posta elettronica che fa fumo, piccoli-grandi ritardi agli appuntamenti che cagionano, eccetera.

Una frenesia spesso fine a se stessa, non necessariamente legata a carichi insostenibili. Lavoriamo tutti, alla fine. E il lavoro mi piace. Che mi fregano, ahimè, sono l'eccessiva emotività e un'istintività senza briglie. Due tratti caratteriali forse positivi, ma che – talvolta – generano qualche inconveniente. Tant'è. Ci lavorerò su... con calma.

Capita che di sera, quando gli uffici sono semivuoti, io ne approfitti per dar libero sfogo alle ansie accumulate: canti, urletti o epiteti, a dipendenza dell'esito giornaliero. Tanto nessuno mi sente.

Ma in realtà qualcuno c'è sempre. C'è Patrizia, la «nostra» donna delle pulizie. Lei sente tutto, capisce tutto. Si addentra discretamente negli uffici, che restituisce lindi e ordinati, e regala sorrisi rassicuranti a chi (di sera) ancora li abita. A dipendenza dell'umore, ci intrattiene con chiacchierate a 360 gradi che esulano – finalmente! – dall'ambito lavorativo, smorzando le tensioni e rimettendo al giusto posto le priorità della vita. Ma soprattutto: ci ascolta. Una presenza importante, una persona speciale.

*Andrea Sartori**

**L'autore è consulente Gestione Rischi presso la sede della Svizzera Italiana di Raiffeisen Svizzera. Per la prossima «postilla», cederà la penna a Urs Kneubühler, Presidente della Direzione della BR Region Stans (NW).*

Impressum Redazione: Pius Schärli (schp), San Gallo, caporedattore; Stéphanie Moretti (mors), Losanna, redattrice per l'edizione francese; Andrea Sartori (sara), Bellinzona, redattore per l'edizione italiana; Nicoletta Hermann (hern), San Gallo, collaboratrici della redazione. **Progetto, layout e pre stampa:** Prime, Staffelstrasse 12, 8045 Zurigo, www.prime.ch. **Stampa e spedizione:** UD Print AG, Reusseggstrasse 9, 6002 Luzern. **Periodicità:** Inside viene pubblicata a cadenza trimestrale. **Tiratura:** 14'000 copie (10'250 in tedesco, 2500 in francese, 1250 in italiano). **Elenco dei destinatari:** Inside viene spedito per posta a tutti i collaboratori attivi e in pensione di Raiffeisen, e ai membri dei consigli di amministrazione. **Note legali:** La riproduzione, anche parziale, è ammessa solo previa espressa autorizzazione della redazione. **Prossimo numero:** il prossimo numero di inside sarà pubblicato a novembre 2009.





Neo-raiffeisenisti a confronto

Stefania Corda e Dante Bagnoli sono da pochi mesi nel Gruppo Raiffeisen. In questa chat si scambiano impressioni e sensazioni.

Dante//

Ciao Sfefania, come stai?

Stefania//

Ciao Dante! Sto bene grazie! È un po' che non ci si vede; ... non mi sembra quasi vero che siano già passati otto mesi da quando ho iniziato a lavorare per il Gruppo Raiffeisen... il tempo è volato anche perché sono riuscita ad ambientarmi davvero bene! Tu avevi iniziato a luglio 2008, o sbaglio?

Dante//

Hai sbagliato... di poco: io ho esordito in Raiffeisen il 18 agosto 2008. Dopo una fase critica d'ambientamento (una settimana), anche dovuta al mio spostamento da Lugano alla Valmaggia, anche io sono felice e beato qui alla Raiffeisen di Losone ... tanto che delle mattine non mi sembra neanche di dover andare a lavorare: c'è molto da fare, attività variegata, ma mi sento a mio agio, indipendente, sereno, senza (eccessive) pressioni. Rinato! 😊 anche grazie al corso crediti che abbiamo frequentato assieme, che mi ha reso velocemente produttivo. Secondo te il sistema Raiffeisen è adatto ai «novizi»?

Stefania//

L'ho trovato eccellente! Per esempio il corso per nuovi collaboratori è stato molto utile per capire la visione del Gruppo, con l'obiettivo di formare persone motivate, competenti e identificate. All'inizio mi sembrava un po' strano cambiare da un posto di lavoro – dove contava solo il risultato aziendale – alla «Cooperativa» Raiffeisen, dove invece le persone sono l'elemento centrale. Non ero abituata ad avere colleghi – e soprattutto un capo! – che si interessassero al mio ambientamento, che mi concedessero tutto il tempo per imparare, formandomi, accompagnandomi e capendomi fino in fondo. Questa particolarità è favorita dall'informalità – che non pregiudica il rispetto – tra colleghi. Qui tutti ci diamo del tu! Da voi come funziona?

Dante//

Anche qui a Losone, ed è proposto dai superiori, spontaneamente! ... quanto dici vale anche per me! In effetti anche alla BR Losone ho trovato una cordialità ed una disponibilità a me pressoché sconosciuta, sia a livello di «capi» che a livello di colleghi. Questo è un segnale che abbiamo scelto bene il nuovo datore di lavoro. 😊 No?

Stefania//

...Certamente! Ora ti saluto perché la scrivania «tracima» di lavoro.

A presto! 😊

Dante//

Stammi bene! 😊



Stefania Corda, 25 anni,
vive a Sementina e lavora presso
Raiffeisen Svizzera-Bellinzona,
nel servizio gestione rischi,
dal 1.9.2008.



Dante Bagnoli, 36 anni,
vive con la famiglia in Valle-
maggia. Dall'agosto 2008
è l'istrionico Assistente di
Direzione della BR Losone.

Send

