

Dario Massi

IL LAVORO SENZA CONFINI

Un modello interdisciplinare di Digital Marketing
e una vita da freelance viaggiando per il mondo

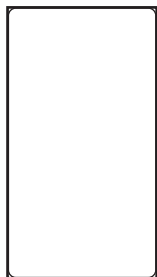
EDIZIONI
DEL FARO 

Dario Massi, *Il lavoro senza confini*
Copyright© 2024 Edizioni del Faro
Gruppo Editoriale Tangram Srl
Via dei Casai, 6 – 38123 Trento
www.edizionidelfaro.it – info@edizionidelfaro.it

Prima edizione: aprile 2024 – *Printed in the EU*

ISBN 978-88-5512-421-8

In copertina: © Google Maps – La carta geografica digitale in versione Letter Mosaic con alcuni spostamenti dell'autore. In primo piano l'Africa e l'Europa.



L'etichetta FSC® garantisce che il materiale utilizzato per questo volume proviene da fonti gestite in maniera responsabile e da altre fonti controllate

1. Pilastri	11
Minorca	34
2. La storia dietro ai bitcoin: ideali, economia e crittografia	54
3. Digitalizzazione e sostenibilità energetica: archiviare i big data con il DNA sintetico	59
Lefkada	63
4. La pressione sociale online: come nasce la dismorfia digitale	84
5. Attacchi di credential stuffing: cosa sono e come prevenirli	88
6. Blank Image nasconde gli script di phishing nei file SVG	92
Cipro	94
7. Intelligenza artificiale – Una rivoluzione che va oltre lo storytelling distopico	102
7.1 <i>Consumi e sostenibilità</i>	105
7.2 <i>Opportunità per le PMI</i>	109
7.3 <i>Deepfake: il confine tra umanità e macchine</i>	114
Passaggi a Nord: Finlandia, Estonia, Danimarca e Lettonia	119
8. Social media: abbiamo bisogno di una nuova definizione di community?	140
9. Minacce persistenti avanzate	144
Marocco	149
10. Passkey, verso l'era passwordless	161
Dalmazia: L'arcipelago delle Isole Kornati	164
11. Solo travel – Approccio al viaggio	176
Ringraziamenti	189

*La libertà dimora al di là dei confini che,
da noi stessi, vengono eretti.
Prepotente è la follia dell'essere umano
contro ciò che rimane sconosciuto.*

*Il vento e le onde. I lunghi silenzi.
Ho cercato di scoprire pensieri lontani e difformi
dai quali altri uomini fuggivano.*

IL LAVORO SENZA CONFINI

Un modello interdisciplinare di Digital Marketing
e una vita da freelance viaggiando per il mondo

1

Pilastri

Studio e formazione permettono di creare basi solide, da applicare nella realtà: modelli e pensieri su cui riflettere, in grado di migliorare la propria attività, sia nella gestione che nella qualità dei servizi offerti.

La loro efficacia non è automatica. Per trarne beneficio non basta il mero apprendimento mnemonico; bisogna immedesimarsi fino a farli propri, per applicarli in maniera corretta e soprattutto credibile.

“Se potessi mangiare un’idea – cantava Giorgio Gaber – avrei fatto la mia rivoluzione”.

Probabilmente, *ça va sans dire*, mai nessun progresso tecnologico ci consentirà di mangiare le idee. Di conseguenza, comprendere e assimilare resteranno sempre necessarie premesse al mettere in pratica.

È ormai da oltre vent’anni che affronto le tematiche di questo libro in diversi contesti, in Italia come all’estero. L’esperienza mi ha insegnato alcuni principi – attitudini e sentimenti – che oggi rappresentano i miei pilastri: applicandoli noterai che sono universali, ossia trascendono qualsiasi cultura, paese e luogo in cui ti troverai a lavorare; secondo, sono senza tempo – non mutano mai.

Ascolto

Ascoltare significa sforzarsi di conoscere le persone con cui si entra in contatto. Costituisce un principio basilare che investe la sfera personale, quanto quella professionale.

Ascoltare attivamente un cliente non vuol dire solo apprendere le sue necessità e la sua visione, ma stabilire una relazione umana all’interno di un rapporto lavorativo. L’ascolto delle idee e degli obiettivi che ci vengono proposti deve essere totale e costante. Va considerato il primo passo di un processo capace di offrire comprensione delle reciproche esigenze.

Simili relazioni funzionano come moltiplicatori di forze, aumentando la qualità dei risultati ottenuti e fidelizzando il cliente stesso in una misura non ottenibile con la comune interazione professionale. Con una necessaria avvertenza: il tutto deve avvenire con naturalezza e in tempi adeguati. Diminuire bruscamente le distanze, come i famigerati venditori di auto usate di certi film americani, rischia di produrre l'effetto contrario. Lascia che sia la tua professionalità a tracciare il sentiero dell'avvicinamento e modula i comportamenti in funzione della persona che hai di fronte. Senza ipocrisie e con cortese franchezza.

Crea fiducia attraverso atti concreti.

Un ascolto attento ed empatico riassume tutte le caratteristiche fondamentali su cui creare un percorso di successo. Non sto parlando in senso assoluto di arrivare in cima alla piramide o di una vita nel lusso in sé e per sé, ma di realizzazione personale e professionale.

Impegno e dedizione

Ovvero iniziativa, valori, flessibilità e senso di responsabilità. Il cliente deve poter apprezzare concretamente il tempo che gli dedichiamo.

Mail, chat, report o perfino semplici note – non solo dietro richiesta, ma in forma proattiva con idee e suggerimenti – sono validi strumenti con cui rendere tangibile il tempo impiegato per la crescita del progetto. Soprattutto se ti occupi di Personal Branding, Brand Management, SEO o anche solo di Social Media Marketing, il tempo può assumere connotati liquidi. Ogni giorno è importante apportare realtà agli occhi del cliente, che spesso non è in grado di quantificare la sostanza di ciò che non si vede o tocca con mano.

Ove possibile, fornisci soluzioni pratiche, non mera teoria o eventuali possibilità, ma azioni valide e concrete.

Prendiamo per esempio lo sviluppo o la gestione di un e-commerce. Potresti mostrare al cliente la demo di un nuovo componente che, secondo la tua esperienza, aumenterà la produttività o risolverà un problema che limita le vendite.

Se hai un team a tua disposizione, coinvolgilo sempre nelle questioni da affrontare e nei problemi che potrebbero presentarsi ed elabora una soluzione che prenda in considerazione i punti di vista di ogni singo-

lo elemento. La cooperazione crea rispetto e accresce la stima reciproca, insieme alla qualità del prodotto fornito. Proprio quello che ogni cliente desidera.

Le persone hanno bisogno di essere ascoltate e comprese, in particolare modo quelle che in apparenza mostrano atteggiamenti di chiusura.

Cercare di capire gli altri è un'azione risanante che scava in profondità in un qualsiasi rapporto. Ritagliati del tempo per costruire una relazione individuale autentica e produttiva con le persone con cui lavori.

Fiducia e rispetto

Il tuo lavoro deve essere una riprova costante che la fiducia del cliente è stata ben riposta. Non può fungere da mezzo per guadagnare punti all'inizio e poi essere usato come alibi, per giustificare un risultato non all'altezza delle aspettative.

Non esiste niente di peggio che presentare progetti e obiettivi di alto profilo, senza poi dimostrare la capacità di saperli realizzare. Oppure, cosa ancora più grave, dare l'impressione di lavorare solo per compenso.

Fornisci opzioni che facciano realmente gli interessi della persona che si è rivolta a te. Sembra una cosa ovvia, ma nella realtà si preferisce spesso presentare soluzioni tecnicamente comode per chi le propone, anziché ricette efficaci per il raggiungimento degli obiettivi.

Durante briefing o primi incontri con nuovi clienti mi è capitato spesso di sentire frasi del tipo: "Il nostro consulente ci ha detto che non è possibile farlo".

Il più delle volte, dietro a quel non è possibile, c'è solo più lavoro da fare o la necessità di una competenza tecnica specifica.

Può succedere, soprattutto se si è agli inizi, ma la differenza sta nella risposta e nell'atteggiamento che si esprime in una simile eventualità.

Piuttosto che andare nel panico o chiudersi al dialogo, è basilare esporre il problema, mostrando di averlo compreso, per poi cercare un partner (freelance o web agency) in condizione di rispondere a questa specifica esigenza. Successivamente, è opportuno presentare la soluzione progettata, illustrandone gli effetti qualitativi e fornendo un preventivo adeguato.

Perché quando al cliente rispondo: "Mi dispiace dirle che invece si può fare" la sua reazione non è mai buona.

La fiducia è stata lesa e questo può fargli venire l'idea di iniziare a cercare altrove qualcuno che non gli dia sensazioni di inconsistenza.

Competenza, integrità e giusta mentalità sono gli strumenti per guadagnare rispetto professionale. Generare costantemente fiducia duratura equivale a trovare lealtà.

Tre regole pratiche di comportamento:

1. Stabilisci obiettivi periodici settimanali o mensili: incentiverà il cliente e il gruppo con il quale lavori a mantenere interesse e impegno costante. Quando non ci sono obiettivi o traguardi da raggiungere nel breve periodo, la tensione positiva si affievolisce; ciò può indurre perdita di motivazione e di riflesso, un abbassamento della produttività.
2. Non tradire mai la tua personalità. Studia e replica, adattandoli, modelli di successo. Una formazione continua, accessibile e di qualità è essenziale. Approfondisci le varie strategie modellandole su di te, in modo da far emergere i punti di forza e potenziare quelli più deboli. Questo approccio permetterà fin da subito di dare al tuo lavoro uno stile più ricercato e affidabile.
3. Circondati di persone in gamba, evitando di farti condizionare dal pensiero altrui.

Essere un *One-man band* è un metodo sicuro solo per esaurire le energie e non avere mai il tempo necessario per fare nulla. Saper generare fiducia sottintende anche saperla riconoscere negli altri professionisti. Lavorare a contatto con persone che apprezzi non fa altro che aggiungere valore concreto al lavoro stesso. La consapevolezza di queste scelte ci mette al riparo dai dubbi, in particolare quelli degli altri.

Rapidità e consapevolezza

Focalizza, pianifica e proponi con rapidità scelte e soluzioni. Avere una risposta pronta, significa approntare una serie di azioni per risolvere la questione senza rimandarla. Per quanto mi riguarda, se mentre sto programmando un post social, scrivendo un articolo o lavorando all'ottimizzazione di una campagna Google Ads, mi arriva la richiesta per la

realizzazione di uno spot video da parte di un cliente, chiamo subito uno dei videomaker e gli inoltro una bozza del lavoro da preventivare tramite mail o WhatsApp nel giro di dieci minuti. Questo modus operandi lo applico a qualsiasi tipo di richiesta: siti web, grafica, sviluppo app ecc.

Allo stesso modo quando la problematica è legata alla sicurezza, per esempio perché un sito web sviluppato in Joomla è stato hackerato, intervengo direttamente io e spesso il cliente, restando con me al telefono, si ritrova il problema risolto. All'inizio molti non capivano come facesse a essere così veloce ed efficace, ora sono abituati e per questo qualcuno ha pensato che tale metodo di lavoro fosse la norma. Quando alcuni di loro, consigliati o meno, hanno scelto di passare ad altro consulente o web agency credendo fossero tutti come me (o anche meglio), dopo pochi mesi sono tornati sui loro passi, chiedendomi di riprendere la collaborazione. Quell'esperienza di cambiamento li aveva aiutati a maturare un senso di consapevolezza nei miei confronti, sia come consulente (per il mio background formativo e per la rete estesa di professionisti a cui posso attingere) sia come persona, soppesando quel lato umano che tanta velata differenza fa nel lavoro. Questo ha creato un legame ancora maggiore. In alcuni, magari tra i più avveduti, è nato anche il timore di perdere una buona risorsa, dovendo poi investire tempo ed energie in un nuovo rapporto; ricominciando da zero e con la necessità di doverlo rendere rapidamente proficuo.

C'è anche un altro aspetto da tenere in considerazione, quando si parla di consapevolezza. Essa assume due direzioni diverse che bisogna mettere in atto contemporaneamente poiché entrambe sono necessarie, per poter applicare l'ascolto in maniera efficace.

Da un lato ci sono le consapevolezze che il professionista offre al cliente: di aver scelto la persona giusta, di non sentirsi tagliato fuori dalle decisioni e dalle scelte (soprattutto in un settore dove è richiesto un continuo aggiornamento); in questo modo il cliente si sente ascoltato, ottenendo risposte chiare alle sue domande. Dall'altro lato esiste una consapevolezza che riguarda noi stessi, fondata su un principio elementare: se vogliamo offrire questa capacità di intuire, al fine di ottenere rispetto, fiducia e un rapporto lavorativo sereno e duraturo, è necessario estendere le nostre *skill* e conoscenze, per essere sicuri di garantire la scelta migliore.

Smettere di leggere, di aggiornarsi, induce solo a rincorrere le novità all'occorrenza. Ciò si traduce in ritardi e complicazioni nella gestio-

ne dei progetti. Può rendere difficoltose le comunicazioni con i collaboratori e rischia di compromettere la fiducia dei clienti, perché ci si espone al rischio di problemi altrimenti evitabili, se solo avessimo saputo per tempo come risolverli.

Proattività

C'è stato un periodo, ormai più di qualche anno fa, in cui il termine “proattività” compariva in qualsiasi discorso riguardasse il lavoro. Tutti dovevano essere proattivi e tutti si aspettavano di sentir pronunciare tale parola sia che il concetto fosse chiaro oppure no. Fortunatamente la moda è passata senza però intaccare l'importanza di questa nozione e del suo reale valore. Essere in grado di utilizzare gli strumenti necessari, per comprendere dove il panorama tecnologico si stia dirigendo, resta a tutti gli effetti un enorme vantaggio.

Avere la facoltà di anticipare i tempi non ha niente a che vedere con la magia. Non ci sono sfere di cristallo e non è nemmeno un atto speculativo o di immaginazione. Si tratta invece di una lunga serie di azioni organizzate e pianificate in modo da mantenere il lavoro fluido ed essere pronti a evolversi velocemente, mentre già si sta ragionando sul domani. Aggiornare un sito mostrando direttamente il risultato migliorativo è una di queste operazioni, così come conoscere per tempo le scadenze dei componenti a pagamento fino ad anticipare le esigenze di chi ci sta di fronte. Sono tutte azioni che evitano conseguenze sgradevoli capaci di far perdere tempo prezioso o addirittura il cliente. Se in caso di malfunzionamenti è lui ad accorgersene per primo o qualcun altro gli fa notare l'errore, c'è la possibilità che una cosa anche piccola intacchi un rapporto di fiducia costruito con impegno. Un rischio troppo grande per non investire parte delle proprie energie nel miglioramento della proattività.

Stimolare i clienti a tenersi aggiornati è un'azione che torna a tuo vantaggio. Li farà sentire inclusi e orientati nelle discussioni che riguardano scelte anche di medio e lungo termine. Proponi sempre soluzioni migliorative per il sito, per la strategia digitale nonché per i video presenti su YouTube o Instagram, nei post social e campagne di advertising.

Mostra loro cosa accadrà domani.

Condividere le giuste informazioni, formare e accompagnare il cliente a “vedere il futuro” è realmente importante, perché è lì che si deciderà il vostro rapporto umano e professionale.

Confronto

Sapersi confrontare è per prima cosa un atteggiamento fondato sulla costante apertura e ricettività verso l'ambiente e le persone che ci circondano; allo stesso tempo è una manifestazione concreta di un atteggiamento proattivo, organizzato e stimolante con clienti, consulenti e collaboratori. A dispetto del fatto che il termine venga spesso usato come sinonimo di discussione, in questa accezione invece è il pilastro su cui costruire relazioni professionali, che tengano in considerazione la dimensione umana delle interazioni. Questo processo fondamentale non deve mettere il professionista al centro del confronto, ma funzionare in entrambi i sensi, grazie anche a un ascolto attivo, allo scopo di creare un circolo virtuoso di dialogo. Nella pratica quotidiana tutto ciò si traduce nel saper organizzare il flusso di lavoro, in modo che esistano momenti di incontro.

Organizza briefing settimanali di *recap*, una o due ore dedicate ad aggiornamenti e check. Mantieni una programmazione regolare di *call* con collaboratori freelance e feedback quasi giornalieri con le risorse più strette.

A uno sguardo superficiale potrebbe sembrare che questo sia ulteriore lavoro, aggiunto a quanto stai già facendo. Nella realtà si traduce nell'esatto opposto. Conoscere le criticità, pianificare e adattare le strategie, essere pronti a qualsiasi domanda che un cliente potrebbe avere sui tempi di attesa, o per qualsiasi motivo, di variazioni delle tempistiche: per esempio nella data di consegna di un sito web, di un video in After Effect o di una grafica per un evento; significa risparmiare tempo perso, chiamando a destra e a manca, per avere risposte che invece, grazie ad aggiornamenti regolari, conosciamo già.

Insieme a questo carico di lavoro, che come abbiamo detto, serve a fluidificare i processi di ottimizzazione e a non perdere il passo con i progressi, esiste anche una dimensione personale che fa la differenza su come si affrontano le giornate e che riguarda la scelta di quali attitudini e sentimenti mettere in pratica quotidianamente. Incontrarsi fuori da-

gli orari e dagli ambienti strettamente lavorativi, per un aperitivo o una cena, oltre a essere importante, è una di quelle cose che fanno profondamente bene. Negli anni ho fatto della cura dei rapporti interpersonali un fondamento del mio approccio umano a questa professione. Un piacere di certo ma, come racconto nel mio libro del 2021, *La pelle della libertà* (riferendomi al rituale della pizza nell'esperienza di Webadvisor), l'attenzione a queste relazioni può servire per stringere un legame. O anche, più semplicemente, per godere della compagnia e confrontarsi su nuove cose, punti di vista, lavori ed esperienze.

La qualità del lavoro – e di conseguenza anche la qualità della vita – è destinata a migliorare se si è circondati da persone amiche con cui si ha un dialogo aperto, rispetto ad avere soltanto collaboratori.

Questa modalità operativa presenta anche un altro enorme vantaggio, quello di non farti perdere l'allineamento. Ovvero di non mandarti fuori strada, rispetto a ciò che conta nel ruolo specifico che stai ricoprendo. I costanti feedback da parte di colleghi e professionisti del settore, aiutano a non perdersi per strade di secondaria importanza. Informazioni su nuove funzioni di Canva o su eventuali plugin testati di Wordpress e Joomla, sulle continue e diversificate integrazioni dell'AI o sulle modifiche di Meta Business Manager, rappresentano l'opportunità di verificare regolarmente i tuoi progressi. Resta focalizzato sugli obiettivi primari e, cosa più importante, coltiva quotidianamente l'efficacia del giusto equilibrio.

Precisione

Scadenze, consegne e orari non devono diventare un problema da gestire. Non è per niente difficile immaginare la differenza tra una gestione puntuale del lavoro, rispetto a una in cui si rincorre costantemente il tempo. Questo significa, per esempio, non rimandare mai una *call* o, in generale, procrastinare gli appuntamenti organizzati. Non perché gli imprevisti non accadano, ma perché occorre coltivare l'attitudine ad anticipare e gestire le eventuali criticità, al di là dell'imponderabile. Essere precisi vuol dire essere pronti, non certo essere perfetti.

Organizzare e dedicare tempo al lavoro in qualsiasi giorno della settimana è una scelta, così come essere chiari nelle risposte quando si hanno altri impegni. Se bisogna spostare un appuntamento o si è certi di arri-

vare in ritardo, è nodale offrire soluzioni alternative immediate. Analogamente, mantenere il controllo su ogni aspetto di un progetto, rimane un fattore basilare per rispondere in maniera organica e corretta alle domande inaspettate. Nel caso di una telefonata imprevista, il cliente deve sempre chiudere la conversazione con la netta sensazione di aver ottenuto un risultato. Deve poter percepire una sorta di precisione riflessa, di organizzazione e preparazione, sentire che le cose vanno bene, avere le informazioni che gli piacciono.

Tutto questo si ottiene lavorando per soddisfare le sue richieste. Un approccio orientato in questa direzione porta inevitabilmente a rapporti fondati su calma e serenità, che fanno da rinforzo positivo al sentimento di fiducia e al desiderio di mantenere la vostra collaborazione più a lungo possibile.

Per riuscire a mantenere alti standard di precisione, valuta periodicamente la tua performance e quella del team di lavoro di cui sei responsabile. La creazione di una squadra complementare, nella quale i punti di forza dei singoli diventano produttivi e in cui le mancanze sono compensate dalle potenzialità di altri elementi, determina il successo di qualsiasi progetto. Essere precisi rappresenta un elemento fondamentale su cui ho fondato il mio modello di produttività: un'attività estremamente complessa, dispendiosa di tempo e risorse, ma dove la forza aggregante diviene la visione e il sistema di talenti comuni.

Flessibilità

Il generale von Clausewitz, celebre teorico militare, nel suo trattato, *Della guerra*, introdusse il concetto di “frizione” (*frikktion*): ciò che distingue la guerra reale da quella che sta sulla carta.

Per quanto possa essere perfetto o geniale il piano di battaglia, ci sarà sempre un cavallo che si azzoppa, una ruota che si rompe, un messaggio trasmesso o compreso male.

L'insieme di tutti questi eventi, preventivabili nel caso generico quanto imprevedibili nel particolare, genera un attrito che finisce per rallentare l'andamento delle operazioni.

Senza avventurarsi troppo in paragoni bellicisti, il concetto è valido per qualsivoglia attività pianificata. Pensiamo a tutti gli ingorghi stradali, le perdite di connessione, i ritardi dei mezzi pubblici che ci capita

di affrontare in una giornata. Non possiamo sperare di evitare o eliminare questo attrito, ma possiamo programmare le cose in modo da assorbirlo e ridurre così i danni.

La concretezza di azioni e risultati sarebbe impossibile da ottenere senza la consapevolezza di non poter controllare l'impossibile e soprattutto senza la prontezza nel rimodulare le proprie giornate, in base alle esigenze dei clienti, in termini di giorni, orari e luoghi. Non si può prevedere un palazzo in fiamme (reale o metaforico), ma si deve essere in grado di agire affinché quell'imprevisto, per quanto grande possa essere, non generi ripercussioni a cascata con il rischio di conseguenze che saremmo obbligati a gestire per molto tempo.

Non temere i cambiamenti.

Quello che puoi fare concretamente per accrescere la flessibilità, è alimentare un *mindset modulabile* che ti permetta di analizzare le situazioni in termini di efficienza. Diffondilo con metodo nella tua rete di consulenti e partner affinché si possa alimentare ed evolvere fino a raggiungere una comprovata stabilità e produttività. Non temere i cambiamenti, anzi sostienili in quanto aspetti di evoluzione e miglioramento. Apprendere nuove abilità e schemi comportamentali può aiutarti a generare risposte più efficaci e funzionali al contesto e a farti sentire sempre a tuo agio in ogni situazione. Sfrutta questa sicurezza per costruire un metodo di lavoro basato su azioni programmate in *pattern* affidabili: utilizzali come base solida su cui costruire, inserire nuovi elementi o migliorare quelli esistenti. Modelli e abitudini produttive sono un'energia invisibile che lentamente e inesorabilmente determina i nostri comportamenti, restituendo forma alla nostra identità e all'immagine che abbiamo di noi; per questo sono così importanti nel sostenerci e avere performance sempre più proficue e influenti.

Organizzazione

Una programmazione efficace del proprio lavoro può sembrare un presupposto quasi scontato. Tuttavia, saper organizzare tempo, spostamenti, flussi di lavoro e risorse, è un processo impegnativo che richiede un alto grado di consapevolezza, onde evitare che si trasformi unicamente in uno spreco di energie.

I vantaggi derivanti dallo sviluppo delle proprie doti organizzative sono tanti e solo in piccola parte riguardano la gestione efficiente del carico di lavoro. I veri benefici riguardano la cosa più importante di tutte: avere relazioni stabili con i clienti. Ogni cosa deve filare liscia se si vuole che dall'altra parte ci sia sempre una persona serena e rilassata, sicura di essersi affidata al professionista giusto; perché qualora dovesse accadere un intoppo, non scatti mai il pensiero che la sua risoluzione possa essere un problema, bensì un evento passeggero che deve solo essere risolto. Tutto questo diventa essenziale nel momento in cui si presentano problematiche grandi o complicate, che non possono essere risolte nell'immediato. Trasmettere tranquillità, equivale ad affermare la propria competenza. Sentirsi calmi e sicuri, in situazioni che potrebbero generare preoccupazione, dimostra che si è compreso appieno il problema e comunica la propensione di saperlo affrontare, per applicare poi le soluzioni necessarie in tempi rapidi.

Diventa un buon pianificatore.

L'organizzazione aumenta il focus, genera produttività ed efficienza. Lavora quindi in modo intelligente, pensando in anticipo a ciò che il cliente vorrà realizzare nel futuro prossimo e lontano. Calcola il tempo approssimativo per il completamento di ogni attività e successivamente, nella pratica, segui lo schema con disciplina.

Quando sei organizzato sai esattamente a cosa dedicare tempo ed energie e questo ti fornisce una maggiore capacità di concentrazione, in quanto quest'ultima sarà dedicata completamente a ogni singolo compito che, di riflesso, verrà eseguito con precisione e chiarezza. Inoltre, per una persona ben organizzata, risulta facile individuare quali risorse destinare a un determinato lavoro.

In tanti anni di professione, spesso come Web Marketing Manager per diverse aziende, mi è capitato che una figura venisse spostata in un ruolo non suo, solo perché l'assetto organizzativo veniva destabilizzato da contratti in entrata (per prestazioni di servizi) siglati con nuovi clienti. Vedere una fotografa svolgere attività di Social Media Marketing su LinkedIn o un videomaker curare la parte di Content Marketing in un e-commerce, è una delle cose peggiori e improduttive che abbia mai dovuto smantellare, nonché uno degli errori più gravi che un CMO possa commettere. Non vi è nulla di più dannoso che rendere una risorsa

insoddisfatta, confusa e sterile a livello produttivo. Perché non sta svolgendo il lavoro che è in grado di fare al meglio, ma si sta adattando a qualcosa che le compete solo in parte. Di conseguenza, si otterrà soltanto un calo della qualità interna ed esterna, che non potrà restare invisibile al cliente.

Ogni ruolo afferma in modo diretto e inequivocabile il valore di una persona e legittima la realizzazione del suo potenziale.

In ultimo non trascurare l'aspetto personale. Una cattiva organizzazione crea un ambiente di lavoro stressante. Tale stress può estendersi alla vita privata, oltre che ai colleghi più a stretto contatto e portare a un serio rischio di *burnout*.

Unicità

Cosa sta pagando il cliente? Il tuo tempo sotto forma di esperienza, empatia e creatività. Prerogative che si traducono in orientamento, percorso, crescita e profitti. Queste cose non le troverà mai dietro un'intelligenza artificiale, ma in un consulente, come te, che dimostrerà di essere unico. Lavora con risultati tangibili e incontestabili: numeri di crescita che includono contatti, vendite, telefonate e visite; attraverso social e siti web, a seconda del contesto. Nessuno potrà mai attaccare o smentire quello che dimostri nero su bianco. Gli *insights* di Google My Business, Google Analytics e Meta, sono validi alleati; esportare file in formato .csv dei form contatti, redigere report di vendite prodotti (in caso di e-commerce) e servizi richiesti, sono buone prassi. La tua etica, il tuo stile e le tue competenze ti permetteranno di distinguerti ed emergere.

In ogni professione si può essere meticolosi a molti livelli: dall'organizzazione generale alla precisione con cui si pianifica il lavoro nei dettagli. Tuttavia, l'attenzione verso i particolari viene spesso considerata una peculiarità del carattere piuttosto che un'abilità, e per questo si tende a pensare che non sia apprendibile. In realtà, come tutte le abilità, può essere studiata e applicata, affinando costantemente la capacità di creare un modello efficiente ed efficace, sempre predisposto a future integrazioni.

Applicare meticolosità nella gestione quotidiana dei flussi, significa operare delle scelte, superando l'ostacolo psicologico che impedisce un

approccio pragmatico. Devi essere in grado di creare delle gerarchie fondate sull'importanza dei clienti e su ciò che occorre fare per loro.

Attenzione però! Non si tratta di capire chi può aspettare e chi no, ma di fluidificare i processi di lavoro, comprendendo quali compiti sono più impegnativi e articolati rispetto a quelli che possono essere risolti più velocemente o senza il contributo di collaboratori esterni. Usa tempo e capacità di ascolto per imparare a conoscere i clienti e costruisci soluzioni su misura per loro.

Sviluppare questa qualità consente di esercitare sempre su tutti lo stesso livello di cura, attenzione, professionalità ed energie: si trasforma in un valore aggiunto, che permetterà al cliente di sentirsi importante.

Adotta un approccio *tailor made*.

In un ambito professionale dove è l'impronta personale a fare la differenza, questo può diventare una virtù riconoscibile, oltre che una pratica auspicabile. Essere accurati fa la differenza, perché crea lo spazio per un approccio "su misura", che risalta agli occhi delle persone che hai di fronte, clienti in particolare, i quali si trovano regolarmente a valutare una marea di proposte omogenee e standardizzate. Potenziare tale aspetto aiuta a essere ricordati. Mantenere un rapporto individuale con i clienti che già ci hanno scelto, mette al centro le persone e le loro esigenze, invece che soltanto un business e degli obiettivi.

Curiosità

Essere curiosi è un tratto del carattere che può variare notevolmente da persona a persona. Parallelamente è un istinto che può essere incrementato attraverso la formazione e la ricerca personale. I vantaggi che la curiosità può portare sono diversi, concreti e quantificabili.

Se definiamo curiosità la voglia di indagare ciò che non si conosce, in ambito lavorativo la identifichiamo come una leva che spinge ad approfondire ogni aspetto della professione e tutto ciò che vi gravita attorno. Novità, innovazioni e modelli in continua evoluzione sono eventi quotidiani.

Offri sempre servizi allo stato dell'arte, con la volontà concreta di scoprire e sfruttare le nuove conoscenze, in modo che vadano a tuo vantaggio. Apprendere prima di altri nuovi standard di sicurezza o nuovi pa-

rametri riguardo l'accessibilità dei siti internet, ti permette di proiettare in avanti il lavoro e non dover correre ai ripari quando le informazioni si diffondono o quando una nuova legge impone il cambiamento. Pensiamo per esempio al GDPR, ai cookie, ai certificati SSL e a tutte quelle attenzioni tecniche e procedure informative che nel tempo si sono succedute e che continueranno a cambiare.

Questa assidua spinta al miglioramento, che durante gli anni di formazione è al centro di tutto, non può essere persa nella pratica professionale. Perché, anche se richiede tempo e sacrificio, è il mezzo con cui tenersi aggiornati. La curiosità è anche la spinta iniziale che porta, alla fine, a sentirsi appagati del proprio lavoro. Si diviene consapevoli di poter offrire il meglio con risultati reali e a confermarlo c'è la soddisfazione dei clienti.

In ambito informatico, la curiosità è sinonimo di "fame", di conoscenza software come di hardware. Sono convinto che la citazione di Steve Jobs, "*Stay hungry, stay foolish*", non sia affatto una frase retorica. Se tra i sedici e i trent'anni divoravo tutto – libri, riviste, tutorial, corsi di formazione – ora, superati i quaranta, cerco di mantenere le mie conoscenze quanto più aggiornate e approfondite. Le energie che ripartisco nelle attività di ogni giorno non sono infinite e, con l'età, diventano anche più preziose, nel senso che non ho più la stessa forza e nemmeno la stessa voglia smisurata di prima. Conservo però il piacere autentico di voler continuare a scoprire cose nuove, ripassare le vecchie ed evolvere.

Se è vero che, oggi, la mole di nuove informazioni è apparentemente enorme, una ricca esperienza culturale permette di setacciare, tra la fuffa spacciata per epocale innovazione, le cose davvero importanti.

Il tempo e le energie spese in curiosità, negli anni giovanili, ci verranno restituite, sotto forma di risparmio, quando ne avremo di meno a disposizione.

Coordinamento

In una professione che richiede dialogo costante con clienti, collaboratori e aziende, possedere competenze diversificate è una prerogativa indispensabile. Ci si trova a essere il tramite tra figure lavorative diverse e contemporaneamente il responsabile della gestione di ogni aspetto lega-



9 maggio 2022

Viaggio per il piacere della scoperta, per la necessità di assaporare i rischi della vita, per guardare orizzonti diversi. Viaggio per il bisogno di capire qualcosa, prima che sia troppo tardi.



