

COMMISSIONE REGIONALE PER LE PARI OPPORTUNITÀ TRA DONNA E UOMO DELLA TOSCANA
COMUNE DI PONTEDERA ASSESSORATO ALLA CULTURA

Cristiana Torti - Emanuela Rossi

DONNE AL TIMONE

Percorsi femminili eccellenti

Fotografie di Giacomo Saviozzi



MORGANA EDIZIONI



LAURA GIANFALDONI

Amministratore unico di “Credires” (Gestioni e Recupero Crediti - Indagini economiche)

Il recupero crediti si fa sostanzialmente in forma telefonica, e le donne sono molto più brave, gli uomini entrano poco in empatia... Nel mio mondo non sono tantissime le donne, in Italia il 10/15 per cento, per il resto si tratta di aziende prettamente maschili... Occorre sempre un'attività di aggiornamento e una ferrea disciplina... Uno non fa se non è! Prima viene l'essere e poi il fare, e le due cose devono essere molto in equilibrio.

Cli inizi

Ho cominciato a lavorare circa quarant'anni fa e una delle prime zone è stata Poggibonsi, quando all'epoca era un polo industriale importante con molti mobiliari che costruivano cucine, costruivano veramente. Oggi, chi è rimasto, sostanzialmente commercia. Questo per dire che la mia esperienza parte da lontano e anche da un mondo che oggi è profondamente cambiato. Mi sono sempre occupata di servizi e più esattamente di servizi attinenti al credito, dalla prevenzione dell'insolvenza del credito fino al recupero.

La società, nata nel 1969, allora si chiamava “Secutitas” poi “Sek” e raccoglieva dati economici attinti da banche dati pubbliche, quali: Camera di Commercio, Catasto, Conservatorie Immobiliari, Protesti Cambiari, etc. All'epoca “Sek” è stata una delle prime che ha accorpato i dati pubblici per creare un profilo sia delle aziende che delle persone: un merito di credito, utile a un operatore economico per decidere se concedere credito o no. Una società creata nel '69, e in breve diventata grande, di livello nazionale. Un'azienda costituita da un gruppo familiare: mio marito e io come fondatori, cui si è aggiunto mio cognato e poi i rispettivi figli. Quest'attività è stata venduta nel 2000 a una multinazionale americana, che poi a sua volta l'ha venduta a un'altra multinazionale che esiste ancora, si chiama “Experian”, e opera in questo settore.

Al momento della vendita di questa società avevamo circa 120 dipendenti, una sede a Roma, filiali a Milano e Catania. Non è stata però ceduta l'attività di recupero crediti che faceva capo a me; l'ho quindi scorporata e l'ho continuata assolutamente in proprio.

L'arte di recuperare i crediti

Se uno comincia a lavorare nel mondo dei dati relativi al merito di credito commerciale, occuparsi poi di recupero crediti è un'evoluzione quasi naturale, perché una volta concesso il credito è fisiologico che qualcuno di questi crediti non venga pagato e quindi l'attività successiva è quella di recuperarli. Sto parlando di un recupero in sede extragiudiziale, che significa “prima di farti un atto giudiziario te li chiedo per le buone”. Storicamente i crediti si recuperano in forma extragiudiziale nel 70 per cento dei casi. Quindi fatti 100 i crediti da recuperare, 70 si recuperano con l'attività di cui stiamo parlando, organizzata con un'attività telefonica di *phone collection*, che è la parte più importante, preponderante, poi con lettere piuttosto che con agenti esattoriali. Insieme, c'è un'attività quasi di consulenza, cioè consigli rivolti al debitore per spingerlo a cogliere un'opportunità di pagare prima che arrivino azioni giudiziarie sicuramente più costose, oltre che più invasive, e per di più pubbliche, con tracce registrate. Il 70 per cento si recupera in questa forma, il 15 per cento di crediti è fisiologicamente irrecuperabile, si tratta di società fallite, o anche di privati che non

hanno la possibilità di pagare, un altro 15 per cento si recupera con azioni giudiziarie. Questa è la macrodivisione del recupero del credito.

Gli studi e il lavoro

Mi sono diplomata in ragioneria, quindi mi sono iscritta a giurisprudenza, ma non ho completato gli studi perché in modo piuttosto veloce ho aperto un'azienda a 20 anni insieme a mio marito e ho avuto una figlia a 23 anni. Qualcosa doveva restare indietro: è stata l'università. Abbiamo iniziato una collaborazione con un legale all'epoca, e forse perché non trovavo un lavoro da fare, e forse abbastanza per caso, siamo entrati nei meccanismi di questo mondo particolare. Abbiamo potenziato soprattutto la costituzione di banche dati. Io mi sono specializzata di più nel recupero crediti, perché forse a ragioneria, in diritto avevo 9, o forse perché mi piaceva l'argomento della giurisprudenza. Chissà!

Io, oltre alla parte finanziaria di "Sek" seguivo in prima persona il recupero crediti. Avevo dei dipendenti, molti dei quali sono tutt'oggi qui, dal 1971!

Qui siamo quasi tutte donne, siamo una quarantina. Il recupero crediti si fa principalmente in forma telefonica, e per questo tipo di attività le donne sono molto più brave. Gli uomini hanno maggiori difficoltà a entrare in empatia con il debitore; per riuscire a recuperare soldi per telefono occorre avere notevoli doti di comunicazione.

Dopo la vendita dell'attività qui ci siamo parecchio ingranditi; ho un mio centro elettronico, ho un sistemista di rete, due/tre programmatori; e questi sono i soli maschi in azienda, oltre agli agenti esattoriali sul territorio che sono in prevalenza maschi.

Oltre a questo ufficio, ho anche altri locali. Come rappresentanza ho ancora un ufficio a Roma, che era nostro già prima, ma essenzialmente l'attività viene svolta qua. Oggi sono Amministratore Unico, poi mi auguro di poter introdurre in maniera graduale mia figlia che in questo momento è Presidente di una società su Firenze, che fa informazioni commerciali. Non voglio dire di voler smettere di lavorare, certamente ridurre i ritmi sì, e vedo una mia successione naturale.

Ho due figlie, tra di loro ci sono 9 anni di differenza, una è del '72 e l'altra è dell'81, e tra i loro figli, i miei nipotini Tommy e Luca, ci sono solo 26 giorni di differenza!

Non è un lavoro comune e non è monotono. Non per niente qui ci sono persone dal '71. Ogni mattina hai nuovi contatti umani: persone che sono con me da quarant'anni non sono assolutamente annoiate, ed è una cosa importante.

Non si fa se non si è

Ora mi sto anche creando qualche alternativa di lavoro da associare alla mia attività, non per sostituirla. E quando mia figlia e altre persone valide che ora sto formando per delegare molte delle mie attuali responsabilità, saranno in grado di farlo, intravedo degli spazi un po' più liberi per me. Mi piace interessarmi della programmazione neurolinguistica (PNL), di ipnosi ericksoniana. Voglio scrivere un libro su, "Trovare l'equilibrio fra sapere essere e saper fare", proprio per riuscire a coniugare il fatto di "essere" con il fatto di "fare". Quello che vorrei dire con il mio libro è che uno non fa se non è! E cioè prima viene l'essere e poi viene il fare e le due cose devono essere molto in equilibrio. Quindi non lasciamoci ingannare dal dinamismo, dalle cose concrete fatte da una donna. Quando questo succede, vuol dire che dietro c'è molto di più, nel senso che questa donna ha prestato molta attenzione a se stessa. Che ha capito chi è per davvero, ha sviluppato cioè il suo essere. La vita è esperienza e un discorso così non avrei potuto farlo né a 20, né a 30 e forse neppure a 40 anni. Ho dovuto passare un po' di esperienze, viverle addosso.

La crisi economica ci investe totalmente nel senso che noi recupereremo meno. Noi siamo pagati con una percentuale sul recuperato, quindi se non recuperiamo non guadagniamo. Oggi è vero che c'è molto più lavoro, ma i guadagni sono minori.

La giornata tipo

Arrivo in ufficio alle 9. Noi gestiamo migliaia di pratiche. Abbiamo quei dieci grossi clienti. Il settore più importante è la gestione delle carte di credito ed il cliente più importante è American Express; poi ci sono le *utilities* come Vodafone, Seat Pagine Gialle, molte banche locali e non; società di credito al consumo, etc.

Gestiamo quindi migliaia di pratiche, un volume che può essere gestito solo in forma telematica; per noi il software è una cosa importantissima, gestiamo da soli i nostri software, li modifichiamo, li adeguiamo ai sistemi dei singoli clienti.

Ecco, io ormai operativa lo sono molto poco; mi occupo soprattutto delle persone, dei rapporti con i Clienti e delle problematiche di carattere generale. La mia giornata tipo consiste nello stare quasi sempre in ufficio. È difficile che me ne vada prima delle otto. Ci sono giorni che seguo questi grossi clienti, quindi vado in visita, ma non è che giro moltissimo. A Roma ci vado molto spesso, ma non posso dire di essere un imprenditore sempre in viaggio. Essenzialmente organizzo le persone. Per esempio, le problematiche di un settore o di un cliente possono essere coordinate chiedendo a chi fa il software un nuovo programma che migliori la vita a tutti e due. Ma per arrivare a questo tipo di consapevolezza, io devo ascoltare tutti per avere una visione d'insieme. In questo momento sono molto impegnata; il mio attuale stadio è dare più autonomia ai dipendenti, e anche di lasciarli un po' sbagliare perché anche questo è un modo per imparare.

Dò autonomia in modo che possano gestire in proprio e crescere. Un momento importante della mia vita: far crescere le persone. La cosa più difficile in azienda è proprio la gestione delle persone.

La selezione del personale

Chi vuole entrare nella mia azienda prima di tutto deve sapersi relazionare, cominciando dal colloquio con me; se uno non ha grandi capacità di comunicazione, sarà difficile che ce l'abbia al telefono con una persona che non vede e non conosce.

Poi deve avere qualche competenza di base. Adesso, per esempio, è pieno di persone laureate in giurisprudenza che non riescono nemmeno a collocarsi presso un avvocato per fare la pratica. Bene, avere conoscenze di base sia nel mondo economico che in quello giuridico è importante, perché, tutto sommato, pur non facendo gli avvocati o i commercialisti, abbiamo però a che fare con forme di contestazione che sono di ordine economico e giuridico. Chi ha fatto studi esclusivamente letterari ha più difficoltà.

Nel mio mondo, il mondo del recupero crediti, non sono tantissime le donne. In Italia le società di questo settore mi sembra siano intorno a 600. Non credo che le donne siano più del 10/15 per cento, per il resto si tratta di aziende prettamente maschili. Le mie colleghe sono tutte donne in gamba, e se si rimane in questo settore, vuol dire che si sa fare questo mestiere. E occorre sempre un'attività di aggiornamento, e una ferrea disciplina, tipicamente femminile.

Laura Gianfaldoni è nata a Calcinaia l'1 febbraio 1949

Intervista e foto realizzate il 12 febbraio 2009