

## SUSMILE Nota di sintesi

### Capsula 3.4.3 – Analisi delle fonti

In questa capsula, abbiamo esaminato la resistenza allo stress richiesta dagli operatori della distribuzione dell'ultimo miglio e in particolare dagli addetti alle consegne, sia che lavorino con un camion o con qualsiasi altro mezzo di trasporto. Sebbene le fonti siano sintetiche, tutte aiutano a riflettere che in tutto il mondo l'ambiente urbano si è evoluto e che le condizioni di lavoro possono essere particolarmente difficili per questi lavoratori. Una migliore comprensione dei problemi e delle possibili misure da attuare consentirà loro di entrare in un'azienda con un atteggiamento migliore, protezione sociale e formazione adeguata.

Tutte le fonti sono complementari e ciascuno potrebbe voler selezionare solo alcune di esse al fine di indirizzare al meglio i propri studenti verso messaggi specifici, in linea con lo sviluppo del loro programma.

#### L'evoluzione della società

Siamo più numerosi che mai nell'ambiente urbano e tutte le tendenze sembrano indicare che la densità umana vicino alle città popolate aumenterà rispetto allo sviluppo delle campagne. Le grandi città sono diventate hub per tutte le strutture e i servizi che la vita moderna ha da offrire, e questo è il motivo per cui la domanda di operatori logistici è in costante aumento per quanto riguarda la distribuzione dell'ultimo miglio.

La difficoltà per i professionisti è quella di soddisfare sia questa domanda che le aspettative di servizio più elevate, mentre d'altra parte, i clienti finali non conoscono o comprendono realmente la realtà di questi lavori. Ciò crea ulteriore stress per gli operatori che stanno già affrontando un business ad alto rischio e un'elevata produttività. Questo è un motivo in più per i responsabili dei trasporti e della logistica per prendersi cura dei propri dipendenti e investire nelle loro condizioni di lavoro e nella formazione.

#### 1. Capacità di servizio clienti

Come accennato nel titolo stesso di questo articolo, è interessante notare che il personale di consegna è ora considerato "ambasciatore" dell'azienda, anche più della maggior parte dei dirigenti senior. Soprattutto per i clienti degli operatori dei trasporti e della logistica, poiché l'immagine del marchio ha un impatto diretto sulla fedeltà dei clienti, sull'uso a lungo termine dei loro prodotti, ecc.

Ciò che spicca in questo semplice elenco di cinque abilità sono le due relative agli aspetti sociali fondamentali della cortesia e dell'igiene personale. Può sembrare sorprendente, ma questi elementi sono alla base dell'immagine che abbiamo degli altri, e ancora più importante qui perché è un'immagine "professionale" a cui i clienti finali si relazioneranno.

In termini di resistenza allo stress, la percezione e la valutazione da parte del cliente di ogni mossa o parola del corriere è un aspetto nuovo del lavoro per la maggior parte degli operatori. Sapere che vengono valutati, e per molti, sapere che il voto ricevuto dopo la visita del fattorino avrà un impatto sull'immagine dell'azienda, viene sempre più utilizzato come criterio di prestazione dai datori di lavoro (in particolare dai distributori che subappaltano le loro operazioni di trasporto). Ciò consente di



identificare i conducenti con o senza il giusto atteggiamento per mantenere solo i migliori. D'altra parte, il sistema di valutazione è tutt'altro che equo e può essere collegato a qualsiasi cosa diversa dal conducente stesso (tempi di consegna, idoneità del prodotto, imballaggio, ecc.).

## 2. Capacità organizzative

Questa seconda fonte di informazioni mostra un elenco diverso di competenze, ma che riflette anche un ambiente di lavoro sensibile allo stress. Ci si aspetta che i conducenti delle consegne oggi siano buoni comunicatori, motivati e notevolmente organizzati rispetto ai vincoli di gestione del tempo (in particolare le scadenze ravvicinate).

Alcuni anni fa, questo tipo di posizione era più autonomo, dipendeva dalle istruzioni fornite e portava esperienza nella guida e nei percorsi generalmente conosciuti. Oggi i percorsi sono più complessi, i punti di consegna sono nuovi quotidianamente o quasi, ai delivery driver viene affidato un ruolo di interazione diretta con il cliente finale, pur essendo considerati l'obiettivo finale di una strategia commerciale. Questo nuovo livello di responsabilità implica una pressione significativa sui costi, sulla qualità del servizio clienti, ecc.

## 3. Capacità di autocontrollo

I conducenti delle consegne sono professionisti. Ciò significa che devono comportarsi su un livello diverso rispetto alla gente comune, nel senso che sono addestrati ad affrontare qualsiasi situazione sulla strada ... o quasi. La difficoltà rimane nel rapporto con gli individui, poiché gli altri utenti della strada, siano essi pedoni, ciclisti o automobilisti, non avranno lo stesso rapporto con il tempo, con l'uso della strada e con gli altri.

È quindi importante mantenere l'autocontrollo in tutte le circostanze, attraverso questo tipo di consulenza e formazione o promemoria ricorrenti all'interno dell'azienda. Il supporto e la vicinanza manageriale, in questo senso, saranno altrettanto importanti per accompagnare i piloti e confermare la loro appartenenza ad una squadra, unita e con un obiettivo comune. Questo può iniziare con l'impostazione dei giusti indicatori di prestazione, preservando il diritto dei conducenti di rispondere a un avviso di consegna sfavorevole, ecc.

## 4. Sicurezza e stress

Quest'ultima fonte documentaria è molto interessante per il suo ampio approccio al lavoro e il suo obiettivo di educare i futuri lavoratori del settore sugli aspetti di sicurezza del lavoro. Sebbene l'esempio e le statistiche siano solo per gli Stati Uniti, riflettono una lunga lista di cose che è davvero necessario capire per comportarsi al meglio e avere l'atteggiamento giusto di conseguenza. Inoltre, non è solo per i dipendenti, ma anche per i datori di lavoro, che possono dare un'idea di ciò che può essere richiesto a un manager di linea in termini di attrezzature o mezzi per lavorare nelle migliori condizioni possibili.

Tra l'elenco delle sfide che sono fattori di resilienza allo stress:

- Violenza urbana, da quella verbale a quella fisica,
- Condizioni ambientali di lavoro, dal caldo al freddo,
- Congedo per malattia, a causa di incidenti o posture disadattive a lungo termine.

È molto interessante prestare attenzione a tutti i suggerimenti e i trucchi forniti in questo documento perché possono essere rilevanti per qualsiasi cultura e non solo per le condizioni di lavoro dei



conducenti. È un'occasione per prendere coscienza di questi vincoli sia per affrontarli al meglio sia per accompagnarli ai futuri colleghi per gli studenti che saranno portati ad evolvere verso posizioni dirigenziali.



## Conclusione

L'obiettivo di questa Capsule è quello di fornire alcuni spunti di riflessione sul ruolo dei fattorini in relazione al loro status e riconoscimento all'interno dell'azienda. Sebbene siano essenziali per l'azienda e per la società in generale, poiché tutte le merci avranno sempre bisogno di qualcuno che le sposti fisicamente, c'è ancora molto da fare per proteggerle e fornire loro il miglior ambiente di lavoro. Sebbene le aziende non possano affrontare tutti gli aspetti, molti stress sono generati all'interno dell'organizzazione stessa, a causa di una mancanza di informazioni o debolezze in termini di gestione. In conclusione, questo potrebbe indicare che non sono solo i conducenti di consegna che devono essere formati, ma l'intera catena di comando che deve evolversi con le tendenze e le innovazioni nella logistica urbana.

Si pensi allo status dei fattorini indipendenti legati alle piattaforme digitali e sulle due ruote. Tutti questi professionisti della consegna urbana non ricevono la stessa formazione, lo stesso supporto o la stessa protezione sociale. Ciò genera rischi per gli individui e pericoli per la società con un tasso di incidenti più elevato, insicurezza sociale, mancanza di riconoscimento, ecc.



## Seconda parte – Questioni

### EQF livello 4

1. **S2** Qual è l'abilità chiave consigliata per affrontare partner difficili?
2. **S3** Perché i fattorini devono essere impegnati e auto-motivati?

### Livello EQF 5-6

1. **S2-S3** Perché pensi che la comunicazione professionale e tempestiva sia un'abilità necessaria per i conducenti di consegne al giorno d'oggi?
2. **S3** Perché considerare che le capacità organizzative tendono a rispondere a una migliore gestione dello stress?
3. **S4** Quali sono le principali raccomandazioni che possono essere elencate dal documento per affrontare i diversi rischi elencati?

