

Ciriaco Offeddu e Luigi Offeddu

ORECCHIE DA MERCANTE

Avventura di un consulente nel mondo della piccola imprenditoria

Proprietà letteraria riservata
© 2000 Sperling & Kupfer Editori S.p.A.

Capitolo primo

Lawrence. Venerdì 9 Gennaio 1998.

Dopo circa mezz'ora di colloquio chiedo di poter vedere la produzione.

Mi si chiudono gli occhi dal sonno. Il caffè mi ha tenuto sveglio mentre sfogliavo il giornale e mentre cercavo la nuova azienda perdendomi nella periferia di Montecatini. Non riesco proprio a trovare il capannone, avanti e indietro per vie residenziali.

Non c'è alcuna zona industriale o artigianale, ma la strada è questa, non dovrei aver sbagliato l'indirizzo. Mi fermo sconsolato davanti al 25: è una villetta a due piani, giallina; una cancellata bianca, un piccolo prato dove sono prigionieri sette nani (piccole, strazianti statue). Prendo nota di chiamare Attilio e riferire della crudeltà.

Attilio fa parte dell'associazione segreta "Flnj - Emilia" che ha come missione la liberazione di nani, di biancaneve, di bambini, anche dei re magi nel periodo delle feste. Durante la notte questi benefattori associati entrano nei giardini, prendono le piccole statue e le portano poi nei boschi, restituendole alla naturale compagnia di elfi, gnomi e altre magiche creature. È consulente anche lui, Attilio, ma vive a Modena e riesce ormai a lavorare nei dintorni. L'associazione gli ha salvato la vita.

Era in crisi esistenziale, un anno e mezzo fa, dopo l'ultimo cambio di società. Si seguono dei sogni, si cambia azienda, ma poi la vita è sempre quella e dopo pochi mesi arriva il contraccolpo.

Attilio vagava per Milano come uno spettro, come tanti consulenti che non hanno più identità, né sostanza propria. Poi si è tuffato tra gli elfi -non so come ci sia capitato- e si è salvato. Ha preso ritmi blandi, ecco perché può sgattaiolare fuori la notte. Parla di "qualità di vita" (questo è un segno indicatore) e quando lo incontri ti intrattiene rapito con la storia dei movimenti di liberazione dei nanetti.

Approfondimento consulenziale.

"Lei non ha mai sentito, signor Presidente, il grido del nano da giardino che ha freddo, di notte. È un grido che viene dalle

profondità del tempo, che fa accapponare la pelle, un grido metafisico che toglie il sonno. Il problema dell'umanizzazione dei nani è tutto qui, signor Presidente: dobbiamo tenerli prigionieri, a soffrire nei giardini, oppure lasciarli liberi nella foresta?"

Chi parla è l'avvocato Bruno Dubout, nell'aula del tribunale correzionale di Bethune, nel nord della Francia, non lontano da Calais. L'avvocato è il difensore di Sebastien, Ludovic, Cedric e Frederic, quattro studenti reo confessi della sottrazione di 182 nani di terracotta.

"È in nome dell'amore che noi tutti proviamo per queste creature indifese -replica il Sostituto Procuratore della Repubblica, Marine Aristide- che chiedo una punizione esemplare per gli imputati. Non si sono resi conto dei traumi che avrebbero provocato ai legittimi proprietari?"

"Voi non sapete -fa eco la signora Tascal, una dei derubati- che cosa vuol dire uscire di casa la mattina e non trovare più i nanetti che ti danno il buongiorno. Mi sono sentita orfana!"

Parole, quelle degli imputati e degli accusatori, che testimoniano della nuova statura assunta dalle statuette: non più semplici oggetti di ornamento kitsh, ma catalizzatori di emozioni e fantasie, entità personalizzate, integratori di vite solitarie e chiuse.

Così come il '68 -racconta Attilio pieno di orgoglio-, il fenomeno nasce in Francia. Già nel 1994, prima ancora delle primissime denunce di furto, viene composto e musicato un inno "Sauvons les nains de jardin". Nell'estate del 1996, ad Alençon, sette studenti di Belle Arti cominciano a rubare statuette dai giardini. Nel 1997, ancora in Francia, alcuni uomini incappucciati tengono una conferenza stampa, presentandosi come capi del Flnj, il Fronte per la liberazione dei nani da giardino.

"Non possiamo tollerare -dicono tra l'altro, indicando alcuni nanetti allineati sul tavolo- che ci si prenda beffe di loro, che li si ridicolizzi con assurdi colori, che li si lasci fuori, tutta la notte al freddo".

Quattro le fasi dell'operazione teorizzate dai ribelli: ispezione del giardino, liberazione del nano, maquillage (per levare i colori e restituire dignità), liberazione finale in qualche foresta, loro ambiente natò.

Altri fronti appaiono in Francia: Flnj - Canale Isterico (Provenza); Flnj - Che Guevara (Aquitania), Euro - Flnj (Strasburgo). Appaiono i primi volantini "Noi, nani da giardino, vogliamo la libertà, anche per i nostri compagni". Sempre nel 1997 si segnalano furti nel Bernese, poi in Lombardia, Liguria, Piemonte, Emilia. Talvolta i nani rubati vengono ritrovati sulla

riva di un ruscello, coricati all'ombra di un albero, sotto i cespugli.

Nel frattempo, viene pubblicato in Francia il giornale "Gazette du nain", il libro "Des nains, des jardins", autore Jean-Yves Jouannais, edizioni Hazan, il Dizionario dei Nanetti, su Internet. Sempre su Internet, il più importante dei siti è Menj (Movimento di emancipazione dei nani da giardino).

L'effetto commerciale della ribellione interessa molto l'animo consulenziale di Attilio: le vendite di nani in Francia sono triplicate in tre anni. Dichiarazione della Gardena Franxce, azienda leader del settore "E' stato un formidabile effetto 'palla di neve'".

Alcuni dati statistici: il mercato leader è la Germania (27 milioni di nanetti!); poi la Francia (esiste un solo dato: 870.000 nani venduti dal 1996 ad oggi); infine Svizzera, Austria e Italia. Si calcola che in tutto il mondo esistano 100 milioni di nani (tra plastica, terracotta e cemento), tutti appartenenti a famiglie di classe media.

Resta da chiedersi perché un consulente di management possa sentirsi attratto dai movimenti di liberazione dei nani. Esiste secondo me un processo di transfert: Attilio vede se stesso nei nanetti dietro il recinto, e sogna la loro liberazione, che è liberazione dagli obblighi soffocanti, dagli impegni, dalla disponibilità totale e incondizionata verso il cliente. Lo capisco.

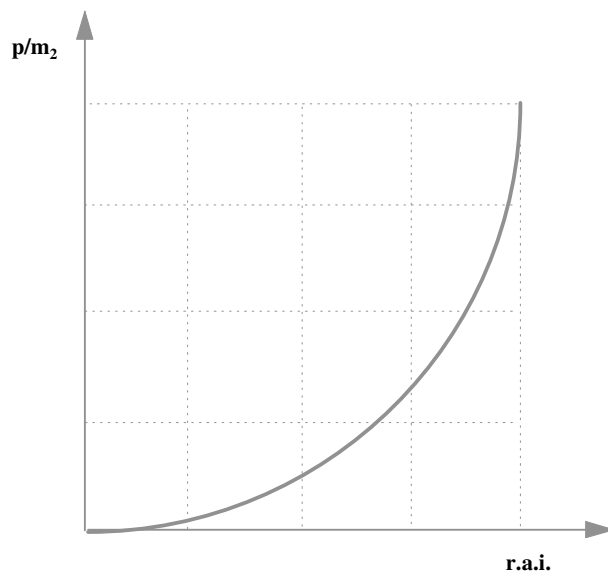
A proposito di obblighi, io sono arrivato ieri a Montecatini, alle undici e mezzo di sera, proveniente da Ancona, distrutto da una giornata ventosa e inconcludente, frastornato dalle nenie del "103.3 radiofrequenza" (l'unica stazione, purtroppo, che si sente nelle gallerie dell'Appennino). Dell'albergo in cui ho dormito - poco e male- ho un ricordo non netto: tappezzeria pesante sui muri, colazione deprimente.

Così, per disperazione suono il campanello del 25. E la voce che risponde non è quella di una casalinga. La riconosco subito, ha il tono falsamente gentile di una segretaria annoiata e demotivata: è dunque questa la villetta che nasconde l'azienda!

Il primo piano, dove vengo subito ricevuto, è una sorta di *open space*. Quasi tutti i tramezzi sono stati abbattuti. Da una parte rimane una stanzetta che è il 'suo' ufficio, dall'altra una toilette, non molto discreta -aggiungo- perché ogni tanto, durante la discussione, si sente prepotente il rumore dello sciacquone. Peraltro, anche il rumore del traffico irrompe tra le scrivanie spaiate che riempiono il locale. Le facce degli impiegati sono concentrate: l'arrivo di un consulente milanese è un avvenimento; da valutare criticamente, per carità, da soppesare

con attenzione, noi non si regala niente, ma pur sempre un diversivo. Tutti assumono un'espressione professionale, da padroni del terminale, e guardano di sottocchi.

Fedele alla legge di Axel esamino le ragazze presenti. È il primo, importante passo del check-up aziendale. Niente di pesante, di lubrico, solo mestiere. Bisogna dire che Axel non capiva niente di amministrazione e finanza, di analisi ecofin, di bilanci. Ma sapeva immediatamente valutare il reddito ante imposte di un'azienda (in percentuale sul fatturato), grazie a una curva che si era costruito nel tempo e che metteva in diretta relazione il reddito ante-imposte, appunto, col numero di passerotte per metro quadro. La curva si impennava verso l'alto:



Nelle aziende che vanno male -diceva- le donne sono spente, piatte, diciamo: generalmente racchie. Guarda invece il successo cosa porta: ragazze in minigonna, ragazze che sciamano, tacchi alti, labbra ammiccanti, occhietti vispi”.

È finito male, Axel. Ha sposato la figlia di un piccolo imprenditore milanese, uno da sottoscala, zona Jenner, e adesso fa il “General Manager” di un paio di miliardi di campanelli, con la suocera che gli controlla il cartellino e le spese di rappresentanza: chiuso! Una prece, una veloce prece per tutti i consulenti che hanno sposato il suocero imprenditore; chiniamo mestamente il capo. Un lamento cupo e abissale, invece, per tutti quelli che hanno sposato un suocero ‘piccolo imprenditore’.

Guardando la segretaria che ha risposto al citofono, la contabilità banche a destra e la contabilità fornitori (di schiena), ho un

sussulto. Mi pento di non essermi lucidato le scarpe e di non aver messo la camicia con le iniziali: davvero belle ragazze, procacemente e sanamente toscane.

Ma un po' insoddisfatto -ecco che riemerge il consulente-; tutte le scrivanie rimandano un'atmosfera da problematiche organizzative.

'Lui' mi parlerà di problematiche organizzative, lo sento: la struttura non mi segue, non si riesce a fare quel che si deve, a evadere gli ordini... ecc.

Stimo subito il reddito ante imposte (quello ufficiale) attorno al 12% sul fatturato. Molto buono. E valutando la villetta giallina, le scale di travertino sporchine, il 'suo' modo di vestire *low profile*, penso che quello ufficioso, netto, sia ben più alto.

Mi presento e mi siedo. Qui ho finalmente un'identità. Non sono perennemente in fuga, senza riferimenti che non siano i caselli dell'autostrada, non sono un'idea dispersa per l'Italia durante i giorni lavorativi, con un ritorno sempre più deludente il fine settimana a Milano. E poi l'angoscia delle domeniche, il mal di testa da decompressione, i pomeriggi di televisione a paventare un'altra scaletta di viaggi.

Qui sono "il consulente". Attento, partecipe come "il cameriere" di Sartre, in abito scuro e cravatta, il blocco immacolato dove prendere nota di ogni piega dell'azienda.

E' vero, sono un po' sovrappeso, ho le occhiaie, i capelli arruffati e con tanto bianco che avanza, ma tutto è relativo. Non mi presento male: ho pur sempre un abito grigio di sartoria (che invecchiando diventa sempre più *old english style*), una cravatta blu finanziario, una valigetta in pelle, grande e voluminosa, piena di misteri, documenti, informazioni riservate, segrete. D'altronde loro non mi conoscono, non sanno che questa settimana ho già fatto duemila chilometri, che la mia testa è spaccata tra otto progetti diversi, che ho un mese di lavoro in arretrato, che il mio unico sogno è immergermi beato in un mare di spensieratezza (che parola utopica, bellissima).

E davanti a me c'è Kaiser Souse^(*) che racconta. Volto affilato, zigomi da etrusco, calzoni sformati marron, maglione indefinibile.

È gentile e spigliato nel parlare, mi studia. L'azienda è stata fondata dal padre che prima aveva una bancarella di scarpe e poi ha deciso che poteva farsele da solo (per quel che valevano). Sacrificio dopo sacrificio sono arrivati ad avere tutto questo.

Mi guardo in giro, mentre il sonno mi aggredisce improvvisamente. Tutto questo? Dalle finestre non vedo capannoni, solo altre case e giardini.

^(*) È il misterioso protagonista del film 'I soliti sospetti'

Comunque l'azienda sviluppa 14 miliardi di fatturato (ma dove?), esporta in America e Cina. Hanno grandi prospettive di crescita.

La moglie di Kaiser fa lo stile ("ci ha molto gusto"), il fratello della moglie segue la produzione (smorfia di non convinzione, il ginocchio destro che si agita: il cognato è al momento l'indagato).

Il sonno mi annienta quando Kaiser scivola sulle frasi che ho già sentito mille volte: "lei non immagina quanto è complicato fare una scarpa", "il cliente non è preparato a capire il nostro prodotto", "qua la gente non è preparata e basta, non ti segue, non ha managerialità"... E, dulcis in fundo, il colpo che mi annienta:

"questo è un settore particolare, il più difficile che c'è, perché vede..."

Non c'è imprenditore ruspante che non abbia questa convinzione, non c'è verso. Quand'ero un giovane consulente cercavo di ribattere, di contraddire, di qualificare, di fare dei distinguo. Ora subisco, mi butterei in terra e mi farei calpestare: "Lo ridica ancora una volta, la prego, prima che io muoia".

Chiedo di poter vedere la produzione.

Ma Kaiser mi trattiene e abbassa il tono, deve almeno spiegarmi perché ha chiamato la Premiata Ditta, perché ha preteso che andassi io, in persona.

"Il problema è la pro-dut-ti-vi-tà, mi capisce?"

Il mese scorso ha seguito un corso all'associazione industriale, mi racconta, ha capito che nell'azienda c'è un collo di bottiglia, si deve intervenire.

"Con gli impianti che noi si ha (dove, per carità, dove?), si potrebbe fare il doppio, ma la produttività non c'è, non c'è. Non vuole parlare male del cognato, giudicherò io che sono il consulente, però...Però le scarpe non escono, gli operai son lì che dormono, non si spedisce. E allora anche negli uffici si perde il ritmo, si poltrisce, lei sa com'è, e si mugugna. Il clima sta peggiorando, lui sente di perdere il controllo, non sa come intervenire.

Fossi più ingenuo azzarderei e chiederei il parametro col quale giudica questa perdita di produttività, mi farei raccontare del corso che ha seguito, abboccerei come un totano.

Io invece imploro di poter vedere la produzione.

Kaiser Souse cede. Gentilmente -io sono allo stremo- fa fare alla segretaria un caffè metallico (la macchinetta è all'interno dell'ufficio). Poi scendiamo le scale. A destra c'è il laboratorio ("glielo farò vedere quando ci saremo messi d'accordo sul

lavoro, c'abbiamo i nuovi modelli in allestimento"), a sinistra, aperta una leggera porta d'appartamento, si spalanca l'inferno.

L'antro equivale pressappoco a tre garage doppi, la luce non è invece moltiplicata. Nel mezzo del locale una manovìa molto vecchia, con diversi operai attorno che si agitano frenetici. Dico diversi, e non so quantificare, perchè c'è buio e perché ogni posto di lavoro è sommerso da più montagne di componenti (tomaie, soles, ecc) che arrivano a coprire tutto il pavimento, sino alla nostra porta.

La catena è composta da tante forme metalliche di piede rovesciate verso l'alto, su cui la scarpa viene assemblata via via, una o più parti per ogni stazione di lavoro. Ogni operaio lavora a una postazione della manovìa, seduto su uno sgabello senza spalliera: la sua stessa posizione impedisce che una slavina di parti rovini in avanti, sopra la catena. Noto che la velocità con cui gira la manovìa è elevata.

In fondo, vicino alla serranda centrale del garage (che è semi-abbassata), Kaiser mi indica il cognato, "responsabile della produzione", l'unico col grembiule.

Il poveruomo è grasso, per di più tragicamente asmatico. Come "responsabile della produzione" -appunto- egli deve: occupare comunque una postazione della manovìa e dunque rifinire e controllare ogni scarpa; controllare che i componenti non manchino, in funzione delle diverse scarpe che vengono prodotte (quando manca qualcosa emette un rauco urlo, prima di cacciarsi la mano nel grembiule e spararsi in bocca una spruzzata di Ventolin); spiegare al giovane che appare piegato nel vano della serranda che cosa occorre; intervenire quando qualcosa si inceppa o quando un operaio ha bisogno di aiuto (l'operazione ha qualcosa di eroico: il grassone si precipita rovesciando e spostando valanghe di componenti, inciampando, afferrandosi alle spalle degli operai, in fretta, perché la manovìa comunque avanza, implacabile come il destino); sostituire l'operaio quando questo, in verità piuttosto raramente, si assenta due minuti sindacali per i bisogni fisiologici.

La serranda nel frattempo si alza e si abbassa. Il buio segue alla luce accecante. Il giovane di prima porta via le cassette di scarpe e con un carrellino a due ruote rifornisce i posti di lavoro, anche lui inciampando, spostando, calpestando materiale vario.

Il locale è una bolgia. Kaiser guarda in giro e scuote la testa. "Non c'è produttività" dice.

Mentre cerco di riprendere fiato, attonito, e mentre domande cosmogoniche (chi sono io, da dove vengo, cosa faccio) mi si affollano in testa, noto sulla parete a sinistra un'ombra che si

muove furtiva. Stringo gli occhi. È un vecchietto che è sgattaiolato dalle scale, che avanza lieve e arriva al levaraggio che regola la velocità della manovra. Con mossa decisa lo alza ulteriormente, poi retrocede nel buio.

La catena accelera sensibilmente, il ritmo degli operai diventa scomposto, un mare agitato. Un rumore sordo di trascinamento copre gli altri e sale. Le montagne di componenti sembra che tremino. Guardo ipnotizzato il “responsabile della produzione”: le sue mani procedono a scatti, deliranti. Il Ventolin appare e scompare dalla tasca come l’arma di un pistolero.

“È mio padre -dice Kaiser guardando con tenerezza verso il buio- ; poverino, non si da’ pace”.

Il sonno mi è passato, anzi mi sento pieno di adrenalina come se la vibrazione della manovra mi avesse attraversato dai piedi alla testa.

La visita procede. Il resto dello “stabilimento” è un altro grande garage al lato opposto del cortile posteriore. Qui arrivano i componenti fabbricati da fornitori della zona e, nella stessa confusione, vengono preparate le scatole di scarpe, compattati gli ordini, caricati i prodotti finiti su un furgoncino (gli automezzi pesanti non riescono a entrare nel cortile e comunque non possono transitare nel quartiere).

Un operaio volpino presiede il tutto. Si vede che è di lingua facile, che sa come arruffianarsi Kaiser. Si lamenta obliquamente dei ritardi e del disservizio della produzione, alimenta un sottile malessere. E intanto sbircia di frequente il sedere di una operaia che scodinzola baggiana. Mentre lui parla, faccio un giro tra le scatole e gli scatoloni. Ho anch’io il mio fiuto. Faccio finta di guardare le destinazioni, la logistica del magazzino, se così posso esprimermi, e mi avvio verso l’angolo più scuro.

Qui, ben protetto da alcune pile di cartone, è ricavato un giaciglio. Spartano, se volete, forse scomodo nella sua essenzialità, ma sufficiente a esplicitare un diverso concetto di ‘servizio’. Qui il volpino spiega la dinamica del potere, dispiega le sue prerogative di capo, gestisce.

Come ho potuto indovinare?

Ho fatto quattro progetti con Axel, suavia, ho imparato a seguire gli sguardi, a valutare le possibilità. Cos’è la ‘logistica interna’ in definitiva? Non fatevi infiocchiare dai teorici: dove sventola la baggiana non è altro che l’organizzazione del piacere (altissimo quanto più è proibito), sì, è vero, anche l’ottimizzazione dei flussi. E comunque in azienda gli amorazzi sono la norma, il sale di una infinita routine, l’evasione dalla gabbia dell’esistenza impiegatizia, la spiegazione di tanti eventi di per sè inspiegabili.

“Vuoi essere un buon consulente? -diceva Axel- bada ai torbidi intrecci, dai retta, alle donne sull’orlo di una crisi di nervi, al fatale sventolio del prepuzio!”

Axel, ragazzo mio, eri un esempio per tutti noi: che tu possa bruciare fulminato da mille campanelli suonati da tua suocera e appiccicati ai tuoi zebedei, maledetto.

Rientriamo in ufficio. Il clima, al confronto della produzione, oserei dire che è formale. Tutto mi appare tranquillo.

“Come mi può aiutare?” chiede Kaiser.

Ripenso al fatturato e al reddito ante imposte, all’export che si riesce a fare da due garage di Montecatini, zona residenziale. Mi attraversa ancora una volta un brivido di profonda ammirazione per questi imprenditori così folli, così incredibili.

Perché no? mi dico.

“Occorre fare un check up -rispondo professionale a Kaiser-, un check up completo dell’azienda, non è certo una situazione facile”.