



RISTO3

69/231

febbraio 2014 - marzo 2014
Periodico di informazione Aziendale

Spedizione in a.p. D.L. 353/2003 - Editore Risto3 s.c. - Registrazione Tribunale n. 1359 del 7/05/2008 - Direttore responsabile: Giuliano Beltrami
Stampa "Grafiche Futura" s.r.l. - Via della Cooperazione, Mattarello di Trento - periodicità mensile

in-forma

SOMMARIO

CONCETTI COOPERATIVI

¥ LEADERSHIP, SVILUPPO INTEGRALE
E VOLONT, PROFESSIONALE

I NOSTRI IMPEGNI

¥ D. LGS. 231/2001

SOLIDARIET, INTERNAZIONALE

¥ ARCOIRIS

POSSIBILIT, INTEGRAZIONI

¥ SUSSIDI PREVISTI DALL E.B.T.T.

AMARCORD

¥ RICORDI GITE 1993-1994

LA COOPERAZIONE E RISTO 3

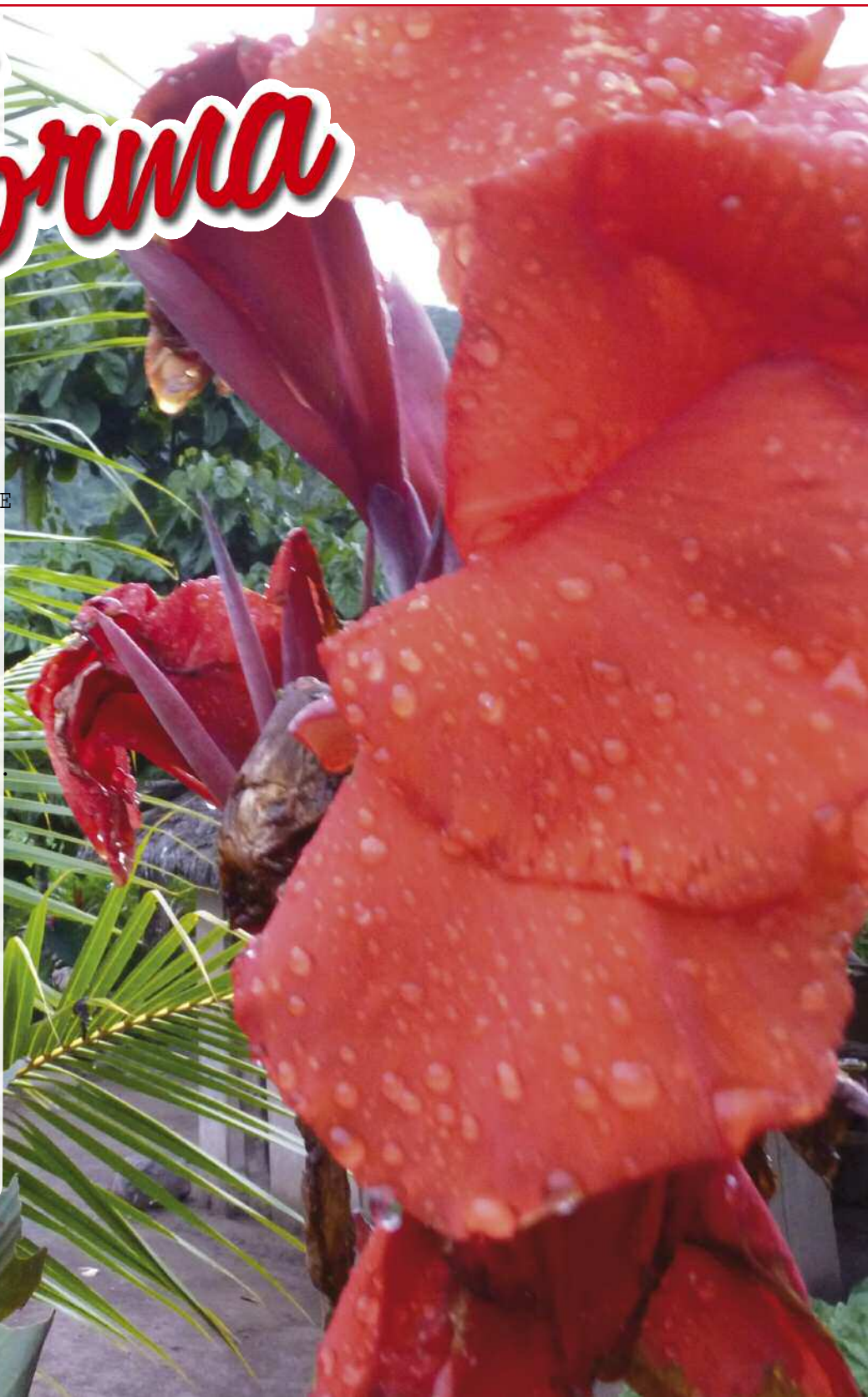
¥ IMPRESA ECCELLENTE

DI TUTTO UN PO

¥ SEI PER LA SARDEGNA
¥ MATRIMONI IN RISTO 3
¥ IL NUOVO VOLTO PARTY
¥ SERVIZIO CONSULENZA LEGALE

ANNIVERSARI

¥ I COMPLEANNI DEL MESE



LEADERSHIP, SVILUPPO INTEGRALE E VOLONTÀ PROFESSIONALE

LEADER

Ci sono momenti in cui un leader deve uscire dal gregge, andare in una nuova direzione, fiducioso che egli sta conducendo il suo popolo nella direzione giusta. Nelson Mandela

Il processo di leadership consiste nell'interazione di coloro che in una struttura assumono una posizione di riferimento rispetto al resto del gruppo. Una delle caratteristiche fondamentali dei leader è quella di proporre idee e attività nel gruppo portando lo stesso a modificare idee e comportamenti. Dal momento che il lavoro di gruppo è sempre comunque un processo reciproco, quello che caratterizza i leader è che pos-

sono influenzare gli altri nel gruppo più di quanto siano influenzati loro stessi.

Nelle cooperative è importante che la leadership sia condivisa ed estesa, quindi congiunta come quando un organismo si nutre o respira, gli organi interni sono costruiti in modo tale da dividere e distribuire l'energia in ingresso e rifornire le parti del corpo che ne necessitano senza ricorrere ad abbreviazioni, senza salti di comunicazione.

Tutti i responsabili di equipe esercitano la leadership.

In poche parole il leader è colui che motiva e viene seguito dai collaboratori. Senza collaboratori che lo seguono ed interagiscono il leader non esiste. Il leader non è quindi colui che ha l'autorità, ma colui che ha l'autorevolezza.



SVILUPPO INTEGRALE

Compito delle cooperative è andare oltre lo sviluppo della società attuale, sviluppo che potremmo definire monco. La crescita della società deve essere a più livelli, non solo economica, ma anche civile e sociale.

Una società protesa unicamente allo sviluppo economico-materiale (vedi le continue analisi sullo stato del PIL) non guarda alla qualità della vita, al benessere sociale, all'equità sociale.

La cooperativa, per il fatto di non privilegiare unicamente la crescita nel breve periodo, porta al superamento delle distorsioni tipiche della società capitalistica.

La società attuale ha portato a precarizzare il lavoro in considerazione dell'assunto che per sviluppare l'economia è necessario ridurre i costi del lavoro. Ciò ha portato a instabilità con conseguente riduzione dei consumi, limitando così la possibile crescita o ripresa.

Anche l'apertura degli esercizi commerciali, tendenzialmente indiscriminata, (stiamo andando verso 24 ore al giorno e sette giorni su sette) per aumentare di qualche millesimo il PIL, porta ad un risultato che anziché essere positivo crea disgregazione sociale e problemi nella vita delle persone.

Ecco allora che il lavoro anche nei giorni di festa diventa l'apertura di una falla nei rapporti umani.

Il giorno di festa è nato per permettere di ritemperarsi e vivere la pausa ristoratrice molto importante, in particolare, nei contesti famigliari.

La cultura cristiana ci ha insegnato che Dio stesso il settimo giorno si riposò.

Quindi cerchiamo di dar vita ad un modello di sviluppo integrale nel quale il vivere i rapporti diventi momento indispensabile e, le attività di servizio, se è proprio necessario, teniamole aperte solo con turnazioni che permettano di non perdere la nostra socialità.

Più che mai diventa indispensabile perseguire un modello di sviluppo integrale, che punti sulla qualità della vita degli umani, capace di combattere i limiti di una stringente logica materialistica;



dobbiamo aver ben presente che la logica capitalistica ha fallito nella società, non solo sul piano sociale, ma anche su quello economico.

VOLONTÀ PROFESSIONALE

Il cooperatore è una persona che deve ricercare in continuazione un miglioramento professionale. Solo aumentando le sue capacità tecniche il cooperatore può collaborare fattivamente alla crescita di un modello del quale lui è un ingranno fondamentale.

In questo caso si realizza un sistema nuovo in cui la socialità acquisisce una centralità che è data dalla competitività nel mercato realizzata tramite una professionalità voluta, ricercata e trovata. Il cooperatore è quindi colui che vuole crescere al fine di essere il plus della sua società.

Sergio Vigliotti



D.LGS. 231/2001

UN'AZIENDA CORRETTA

Con la busta paga di gennaio a tutti i collaboratori e collaboratrici sarà consegnato un documento riassuntivo **"IL MODELLO ORGANIZZATIVO D.Lgs. 231/01 e il CODICE ETICO"**.

Il **"Modello organizzativo"** in base al D.lgs.231 è un documento facoltativo, adottato da Risto 3 ormai da molti anni, che le permette di essere



esonerata in caso di reati commessi dal personale secondo quanto previsto nel Decreto Legge.

Le conseguenze negative che possono derivare alla Società nel caso si verifichino i reati elencati nel Decreto, sono di duplice natura: pagamento di una sanzione pecuniaria e applicazione di una sanzione interdittiva (ad esempio impossibilità a partecipare a gare pubbliche) che inciderebbe sullo svolgimento e sulla prosecuzione delle attività della Società.

Tali conseguenze negative, pertanto, potrebbero influire direttamente e pesantemente sui soci e su tutti coloro che operano per la Società.

Il D.Lgs. 231/2001 riconosce la possibilità di tutelare la Società Cooperativa con l'adozione di un Modello organizzativo, che si compone di regole e procedure/protocolli volti a disciplinare lo svolgimento delle attività secondo norma e in ottica di prevenzione verso la commissione dei reati presupposti.

Il Modello **è rivolto a tutti i soggetti** (soci lavoratori e non, collaboratori e terzi) che operino nell'interesse della Società Cooperativa, con le dovute differenze di ruoli e responsabilità, nell'ambito

delle aree a rischio dei possibili reati.

La Cooperativa ha provveduto ad istituire un **Organismo di Vigilanza** apposito, come prescrive il Decreto, che ha il compito principale di vigilare sull'osservanza del Modello e sulla sua attuazione.

L'Organismo di Vigilanza svolge degli "audit" (audizioni) interni a tutte le Aree per verificare che sia applicato quanto previsto nel Modello e relativi protocolli/procedure. Almeno una volta all'anno fornisce al Consiglio di Amministrazione una Relazione sulle attività svolte. Il CdA in tal modo ottempera al suo ruolo di supervisione e aggiornamento di tutto il sistema aziendale.

Nel Modello ci sono altri due elementi importanti. Il primo è il **sistema sanzionatorio** che si applica nei confronti di tutti i dipendenti/collaboratori/terzi che operano nell'interesse della Società cooperativa ed eventuali Fornitori in caso di non osservanza del modello.

Il sistema sanzionatorio prevede la punibilità di tutti coloro che, per conto e nell'interesse della Società Cooperativa, pongano in essere operazioni in violazione del Modello organizzativo e dei protocolli/procedure predisposti per la prevenzione dei rischi relativi ai reati presupposti.

Il sistema sanzionatorio è applicato nel rispetto dello Statuto dei Lavoratori e del Contratto Collettivo.

Il secondo documento ufficiale è Il Codice Etico che prevede l'insieme dei principi fondamentali di comportamento della Società Cooperativa Risto 3.

La sua funzione è di promuovere o vietare determinati comportamenti nel rispetto delle norme.

Il Codice Etico contiene indicazioni di principi e regole di comportamento rivolte ai soci lavoratori e non, ai collaboratori e ai fornitori della Società Cooperativa, secondo il ruolo organizzativo.

Codice Etico e Sistema sanzionatorio sono esposti in ogni sede di lavoro.

I Coordinatori e Coordinatrici sono a disposizione per ulteriori spiegazioni.

L'AIUTO DI «**ARCOIRIS**» AI BIMBI DI STRADA

Il nostro collega Andrea Maino fa parte dell'Associazione "Arcoiris" il cui scopo è l'aiuto ai bambini di strada del Brasile. Abbiamo fatto due chiacchiere con lui che ci ha illustrato i progetti dell'associazione.

Come è nata "Arcoiris"?

Con lo scopo di dare un futuro diverso ai bambini di strada del Brasile, nel 1989 è nata l'Associazione. All'inizio ha lavorato con progetti di sensibilizzazione e con aiuti saltuari. Poco alla volta l'Associazione è cresciuta si è organizzata fino a diventare punto di riferimento costante non solo per i bambini soli, ma anche per le famiglie povere di alcuni grandi comuni del sud della Bahia come Itamaraju, Guaratinga e Jucuruçu.

Com'è la situazione dei bambini di strada?

Nella generale povertà che regna in molte zone del Brasile, sono sempre i più piccoli che pagano il prezzo più alto. Molte famiglie non sono in grado di mantenere i propri figli, quindi la strada li accoglie e qui trascorrono la giornata cercando di sopravvivere. Quelli più sfortunati non hanno una famiglia dove ritornare la sera e sono adottati dai marciapiedi e dai portoni delle chiese e dei palazzi.

Cosa siete riusciti a fare fin'ora?

Sono state favorite varie esperienze di ragazzi trentini che sono andati a trascorrere in Brasile un periodo di volontariato sociale. Nei 24 anni di attività di Arcoiris sono state tante le iniziative andate a buon fine: sostentamento, cura, educazione di centinaia di bambini fino a farli diventare adulti, costruzione di scuole, edificazione della casa di accoglienza, pozzi per l'acqua potabile, predisposizione della terra dove insegnare loro a lavorare.

Anni fa è stata avviata l'iniziativa "I Comuni trentini per i Comuni del sud del Mondo", che ha visto partecipare 30 Comuni trentini guidati da Nago-Torbole, la Provincia, la Regione e vari Comuni Bahiani. Il progetto ha portato all'acquisto di tre ambulanze per la città di Itamaraju che ne era priva, la

costruzione di una grande scuola per i Senza Terra, frequentata da 300 alunni e di una scuola ad indirizzo professionale dedicata poi al ricordo di Cesare Malossini, sindaco di Riva del Garda deceduto durante un consiglio comunale e co-promotore della scuola stessa.

Grazie alle adozioni a distanza, agli aiuti dei soci e sostenitori, alle risorse provenienti da tante altre iniziative di sostegno, si supportano mensilmente molti bambini ospiti nei centri e nelle scuole di Arcoiris con contributi che permettono l'alimentazione, l'acquisto del materiale didattico, il controllo sanitario, la formazione e l'educazione. Dal 2009 abbiamo istituito delle borse di studio universitarie per ragazzi meritevoli e, ad oggi, già 6 si sono laureati mentre altri 4 stanno studiando. **Arcoiris ha fatto molto, ma non ha intenzione di fermarsi.**

Potete sostenere i progetti di Arcoiris con:

- **UN'ADOZIONE A DISTANZA** (25 euro al mese);
- **UNA LIBERA DONAZIONE** - Cassa Rurale Alta Vallagarina IBAN - IT45 D083 0535 1400 0000 0051 543;
- **IL VERSAMENTO DEL 5 PER MILLE** nella dichiarazione dei redditi - c.f. 01271300228.

Info su www.arcoiris-onlus.it;
www.facebook.com/ArcoirisOnlus o
 chiamando il **telefono mobile 366 7040224.**



STOCCAFISSO, BACCALÀ' E DINTORNI

AVV. ELVIO FRONZA — TERZA E ULTIMA PUNTATA

IL BACCALÀ

Non va confuso con il "baccalà", che a sua volta impropriamente definisce lo stoccafisso nel Triveneto: abbiamo visto che tutti i piatti dello stoccafisso, anche se si chiamano soprattutto nel triveneto baccalà, in realtà sono preparati con lo stoccafisso.

Il baccalà è sempre il merluzzo bianco dei mari del nord o storione del Mar Baltico. La diversità con lo stoccafisso è che il baccalà è conservato sotto sale e non già essiccato.

La salagione ne consente la conservazione per lungo tempo e per questo viene impiegata fin da tempi lontanissimi per consentire il trasporto e la consumazione del prodotto in luoghi anche assai distanti da quello d'origine. Sembra che la procedura di salagione si debba attribuire ai pescatori baschi, che, seguendo i branchi di balene e, arrivati al Mare del Nord, si imbarcarono in enormi banchi di merluzzo, che inseguirono fin verso l'Isola di Terranova, ed usarono per questo pesce il procedimento di conservazione con la salatura o salagione effettuata già a bordo, così come per la carne di balena. Anche il bac-



calà salato, quanto lo stoccafisso, per essere cucinato, ha bisogno di una lunga immersione in acqua fredda corrente, che provvede ad eliminare, con lenta cessione e quasi integralmente, il sale. Piatti e ricette si confondono con quelle dello stoccafisso, anche se la differenza è sostanziale: il merluzzo essiccato mantiene pressoché inalterate le proprietà organolettiche



e le consistenze dei tessuti, in quanto le cellule perdono, attraverso l'essiccazione gradatamente l'acqua che in gran parte le strutturano, ma attraverso l'ammollamento la recuperano, salvo la percentuale di distruzione di tali proprietà in concomitanza del trattamento. -nel baccalà, invece, il sale, con il suo potere osmotico-igroscopico, emunge dalle cellule il liquido di struttura e quindi determina la distruzione al 70% circa delle proprietà organolettiche originali.

Questa piccola mia dissertazione, tutt'altro che magistrale, la chiudo, anche per evitare noia, affermando da dati ufficiali della FAO, che stoccafisso e baccalà (in gran misura il primo rispetto al secondo), anche nella confusione dei nomi (baccalà nel triveneto identifica comunemente lo stoccafisso), costituiscono un alimento molto consumato in Italia, tant'è che il nostro Paese è il primo consumatore mondiale di questo prodotto, sia essiccato, che salato. E con Paolo Conte ricordo la sua bella canzone:

"Pesce Veloce del Baltico"

dice il menù,

che contorno ha?

"Torta di Mais",

e poi servono

polenta e baccalà!

Cucina povera e umile,

fatta di ingenuità,

caduta nel gorgo perfido

della celebrità.



Elvio Fronza, bacan da Zivezan

SUSSIDI PREVISTI DALL'EBTT

L' E.B.T. Trentino è articolazione territoriale dell'Ente Bilaterale Nazionale Turismo - EBNT costituito tra Associazioni dei datori di lavoro e le Organizzazioni Sindacali Nazionali di categoria dei lavoratori. L'Ente Bilaterale Turismo del Trentino ha come scopo di promuovere, organizzare e attuare a livello provinciale interventi

- di osservazione e studio del mercato del lavoro
- di incontro tra domanda e offerta di lavoro
- di formazione e qualificazione professionale
- di sostegno al reddito dei lavoratori coinvolti in ristrutturazioni
- di carattere sociale in favore dei lavoratori
- di tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori

sul lavoro. L'Ente è finanziato da una quota di servizio fissata dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per le aziende del settore Turismo nella misura globale dello 0,40 % di paga base e contingenza: 0,20% trattenuto sulla retribuzione del lavoratore e 0,20% a carico del datore di lavoro.

A favore dei dipendenti fissi, a termine, stagionali e apprendisti assunti da almeno 6 mesi con il contratto del turismo in aziende della Provincia di Trento in regola con i versamenti all'Ente Bilaterale da almeno 3 mesi, (per i dipendenti stagionali i 6 mesi possono essere anche non consecutivi compresi però negli ultimi 2 anni antecedenti alla data della spesa sostenuta) l'EBTT eroga i seguenti sussidi:

1. PROTESI DIVERSE

ORTOPEDICHE: 80% della spesa sostenuta con rimborso massimo erogabile di Euro 350,00 all'anno

ACUSTICHE: 60% della spesa sostenuta con rimborso massimo erogabile di Euro 350,00 all'anno

OCULISTICHE: 80% della spesa sostenuta con rimborso massimo erogabile di Euro 200,00 all'anno; Euro 350,00 in caso di lenti per occhiali o lenti a contatto bifocali/progressive (la prescrizione vale anche se fatta da un ottico).

TERMINI PRESENTAZIONE DOMANDA: entro 90 giorni dalla data della spesa sostenuta.

2. MALATTIA OLTRE 180° GIORNO

Ai lavoratori che intendono beneficiare di quanto disciplinato dall'art. 174 del CCNL Turismo (proroga dell'astensione dal lavoro per un periodo massimo di 4 mesi dal 180° giorno di malattia) viene erogato un sussidio proporzionale al periodo di aspettativa e all'orario individuale per un importo massimo di Euro 1.000 (es: aspettativa gg.45 a tempo pieno = Euro 375; aspettativa 120 gg.p.t. = Euro 500; ecc).

TERMINI PRESENTAZIONE DOMANDA: entro 90 giorni dalla dallo scadere del periodo di aspettativa usufruito.

3. SOSTEGNO AL REDDITO PER APPRENDISTI LICENZIATI PER GIUSTIFICATO MOTIVO OGGETTIVO

Ai lavoratori apprendisti (con carichi familiari), disoccupati, licenziati per riduzione del personale, cessazione dell'attività, ovvero per altri motivi oggettivi risultante da lettera di licenziamento, per i quali se in condizioni diverse da quella di qualifica di apprendistato, avrebbero percepito l'indennità di disoccupazione, sarà corrisposto un contributo pari a Euro 100 a settimana.

Il contributo suddetto sarà riconosciuto qualora la disoccupazione sia almeno superiore alle 4 settimane e per un massimo di 12 settimane.

TERMINI PRESENTAZIONE DOMANDA: entro 60 giorni dall'inizio della disoccupazione.

4. CONTRIBUTO A LAVORATRICI MADRI PER ASTENSIONE FACOLTATIVA

Nei casi di un nucleo familiare con un solo genitore e che lo stesso usufruisca del congedo parentale di dieci mesi di cui alla lettera C del punto 1 dell'art. 32 Testo Unico DL 26/03/01 n. 151, per gli **ultimi 4 mesi** di congedo compete un importo pari a **Euro 600,00 al mese**.

TERMINI PRESENTAZIONE DOMANDA: Entro 90 giorni dalla fine del congedo non retribuito.

5. CONTRIBUTO A LAVORATRICI MADRI PER ASTENSIONE FACOLTATIVA A ZERO ORE

Nei casi in cui una lavoratrice madre al termine di quanto previsto dalle norme di legge in materia di congedo obbligatorio e facoltativo possa usufruire di un ulteriore periodo di astensione dal lavoro a zero ore l'EBTT interviene con un sussidio pari a:

Euro 450,00 mensili per chi occupato a tempo pieno

Euro 300,00 mensili per chi occupato part-time, inteso per tale sotto le 30 ore settimanali e sopra le 15 ore settimanali.

Tale sussidio viene erogato per un massimo di 2 mensilità.

TERMINI PRESENTAZIONE DOMANDA: entro 90 giorni dalla fine dei primi due mesi di congedo dal lavoro a zero ore.

6. CONGEDO PARENTALE

Ai lavoratori padri dipendenti delle imprese in regola da almeno tre mesi con il versamento delle quote contributive, sarà corrisposto un sussidio annuo a fronte del godimento di un periodo di congedo parentale (secondo le norme di legge e contrattuale in materia e comunque entro l'ottavo anno di età del figlio/a) **minimo di 30 giorni di calendario consecutivi nell'anno civile** (01 gennaio-31 dicembre): **Sussidio una tantum annuo di euro 650,00 lordi** (entrambi i genitori devono lavorare come dipendenti).

TERMINI PRESENTAZIONE DOMANDA: entro 90 giorni dalla data di termine del congedo parentale.

7. CONTRIBUTO SPESE SANITARIE PER FIGLI DISABILI

Il sussidio viene erogato semprechè il disabile non percepisca redditi da lavoro. **Contributo una tantum annuo di Euro 700,00 elevato a Euro 1.400,00 in caso di unico genitore.**

8. SPESE NOTARILI PER ACQUISTO PRIMA CASA

Ai lavoratori delle imprese in regola da almeno tre mesi con il versamento delle quote contributive, sarà corrisposto un sussidio a fronte delle spese sostenute per le spese notarili relativamente all'acquisto della prima casa di abitazione – **contributo una tantum di Euro 500,00 per atto.**



ATTENZIONE

Per facilitare le operazioni relative ai rimborsi potrete avvalervi:

- **dell'Ufficio Risorse Umane (Zambelli Giovanni)**
- **del vostro rappresentante sindacale.**

Sarà loro compito fornirvi gli appositi moduli, aiutarvi nella compilazione e spedirli all'E.B.T.T. Inutile sottolineare l'importanza di utilizzare anche questi strumenti al fine di riuscire, in un difficile momento economico, ad ottenere le previste agevolazioni.

AMARCORD



1993 – Con LA NOSTRA PRIMA GITA

abbiamo approfondito la conoscenza della **Vernaccia di San Gimignano** un vino bianco, prodotto in una ristretta zona della Toscana tra Siena, Pisa e Firenze coincidente con il territorio comunale di San Gimignano, città conosciuta

ed apprezzata in tutto il mondo. È controllato e garantito dal marchio di Denominazione di Origine Controllata e Garantita (DOCG) ed è stato il primo vino italiano a ricevere il marchio di Denominazione di Origine Controllata (DOC) nel 1966. Ottimo come aperitivo o da accompagnare agli antipasti, va degustato a 8-10°C; in tavola a 12°C. Particolarmente indicato anche per primi piatti di salse bianche, frittiture varie, piatti di pesce, uova e carni bianche. I partecipanti alla gita hanno un gran ricordo di un coniglio cotto nella vernaccia.

1994 – Con LA NOSTRA SECONDA GITA

abbiamo approfondito la conoscenza del **Prosciutto di Carpegna DOP** che viene prodotto nella zona del Montefeltro, nella parte settentrionale delle Marche.

Cenni storici

Le prime testimonianze documentali relative alla produzione di prosciutti nel comune di Carpegna in provincia di Pesaro-Urbino risalgono al 1400 ed attestano l'importanza che tale produzione aveva per



l'economia locale. Il territorio di Carpegna è caratterizzato da una totale assenza di insediamenti industriali inquinanti e da un'assoluta dominanza di pascoli naturali, distese di boschi di conifere e latifoglie ad alto fusto, presenza di specie floreali ed arbustive rarissime che vegetano proprio nei climi sani e carenti di umidità. Proprio grazie a questa sua particolarità, il territorio di Carpegna ha costituito per secoli l'ambiente ideale per l'allevamento di suini allo stato brado, e questo unico ed irripetibile microclima, unito all'alimentazione degli animali basata su ghiande ed altri prodotti selvatici, ha da sempre conferito alle carni di questi maiali un sapore dolce e profumato, favorendo la nascita di una tradizione di salatura delle carni.

Preparazione

Le cosce devono pesare almeno 20 kg. Dapprima vengono rifilate e pressate per eliminare il sangue residuo, poi cosparse di sale grosso e lasciate sgrondare su delle tavole inclinate per un periodo di circa tre settimane. Si procede quindi alla pulitura e lavatura con vino bianco, poi all'asciugatura e all'aromatizzazione con pepe. Nella parte non protetta dalla cotenna si applica la sugnatura, con strutto mescolato a farina e pepe. La stagionatura successiva ha la durata di un anno. Il prosciutto si deve presentare compatto, dal sapore delicato, non molto pronunciato e dall'aroma fragrante. Il prosciutto di Carpegna può essere affettato con diverse tecniche, a seconda dei propri gusti.

A mano con un coltello stretto, lungo e ben affilato seguendo le fibre muscolari della carne per ottenere una fetta più consistente alla masticazione. Con taglio a macchina per ottenere invece di gustare fette più sottili.

E' comunque sempre consigliabile affettare il prosciutto poco prima di consumarlo e proteggerlo poi con della carta alimentare per evitare che l'aria e la luce ne asciugino la superficie, danneggiandolo. Importantissimo nel taglio è non eliminare il grasso che, durante la stagionatura, conferisce dolcezza e morbidezza all'intera coscia. Con osso o disossato, il prosciutto di Carpegna è pronto ad essere affettato alla prima occasione.

L'IMPRESA ECCELLENTE

Noi siamo quello che facciamo ripetutamente. Perciò l'eccellenza non è un'azione, ma un'abitudine. (Aristotele)

Il Cammino della cooperativa deve essere sempre quello di viaggiare verso l'impresa eccellente. Per far ciò è indispensabile:

L'Orientamento al Cliente

Una cooperativa deve avere un orientamento sempre volto allo sviluppo del rapporto con il cliente. Perché un'azienda si imponga sul mercato è infatti necessario porsi in un'ottica di dare al cliente tutto ciò di cui ha bisogno. Il cliente deve sentirsi indispensabile, coccolato ed i collaboratori della cooperativa devono avere come primo obiettivo lavorativo quello di fidelizzare il cliente al fine di diventare per esso partner insostituibili.

L'attenzione al cliente deve far sì che in ogni momento ci si ponga in maniera innovativa in modo che il cliente abbia sentore dello sforzo che la cooperativa attua al fine di prevenire i suoi desideri e dar vita ad un legame che ponga al suo centro la ricerca del miglioramento continuo delle prestazioni fornite.

Il cliente è il vero plus che ogni impresa deve sviluppare. Le modalità di approccio debbono essere sempre solari, positive e soprattutto vere.

Si vendono sempre qualità e rapporti in modo che il cliente senta il prodotto offerto quale indispensabile per il suo benessere quotidiano.

Non basta soddisfare il cliente acquisito e quindi puntare al suo mantenimento. In un mondo in cui la competizione è sempre più una vera battaglia è fondamentale che si arrivi a conquistare nuovi clienti. Questo percorso passa attraverso il corretto operare, l'utilizzo del cliente acquisito come supporter e quindi come primo commerciale della cooperativa ed infine nel continuo studio delle strade da percorrere per raggiungere i clienti potenziali che saranno quelli che porteranno nuova linfa all'attività della cooperativa.

Il trovare le formule corrette per raggiungere i clienti potenziali è la strada che la cooperativa deve intraprendere giornalmente per svilupparsi sempre più.

La cooperativa deve assumere come suo compito principale in campo economico quello di essere il punto di riferimento per il soddisfacimento del cliente. Per arrivare a questo punto diventa prioritario lo sviluppare una corretta immagine aziendale che metta in rilievo tutto ciò che si fa e cosa si è.

La cooperativa deve quindi puntare alla soddisfazione generale del proprio servizio/prodotto fornito.

Teniamo ben presente che la qualità del prodotto/servizio che si fornisce abbisogna, perché risulti positiva di sviluppare al massimo:

1) RELAZIONE CON IL CLIENTE

Nella vendita orientata al cliente è fondamentale saper gestire le relazioni, per costruire un rapporto di fiducia sul lungo periodo

Costruire un rapporto di lungo periodo con i clienti, è uno dei pilastri per il **venditore consulente** professionale che mira ad ottenere vantaggi condivisi.

La gestione della relazione è la chiave per guadagnare la **fiducia** dei propri clienti, per capire quali sono i prodotti e i servizi più adatti ai suoi bisogni, e scegliere il tipo di approccio più efficace perché il cliente si senta a proprio agio, con il proprio venditore consulente di fiducia.

È compito del venditore consulente trattare e far sentire i propri clienti, non solo come persone da cui trarre profitto, ma come soggetti attivi per costruire un programma di crescita condiviso.

Alcuni accorgimenti pratici per sviluppare una crescita della clientela, sulla base della gestione strategica delle relazioni sono:

- Dimostrare un sincero interesse per i loro bisogni e desideri;
- Offrire le proprie conoscenze e soluzioni senza creare false aspettative;
- Fare il possibile per far sentire il cliente ciò che vorrebbe essere;

- Coinvolgerlo nell'analisi dei programmi di crescita;
- Fornire consigli e soluzioni su misura vantaggiose anche per il futuro;
- Proporre nuovi prodotti e servizi per migliorare la sua attività.

Soddisfare queste condizioni favorirà un rapporto equilibrato fra il cliente ed il venditore consulente, che si sentiranno entrambi appagati grazie al clima di fiducia raggiunto.

I vantaggi di una relazione strategica ben gestita permetteranno un coinvolgimento attivo del cliente, che sarà più propenso a fare affari con il proprio venditore consulente di fiducia. Inoltre, il cliente farà pubblicità al venditore ed alla sua azienda, raccomandandoli ai propri conoscenti generando un passaparola positivo, la cosiddetta **Referenza Attiva Totale**.

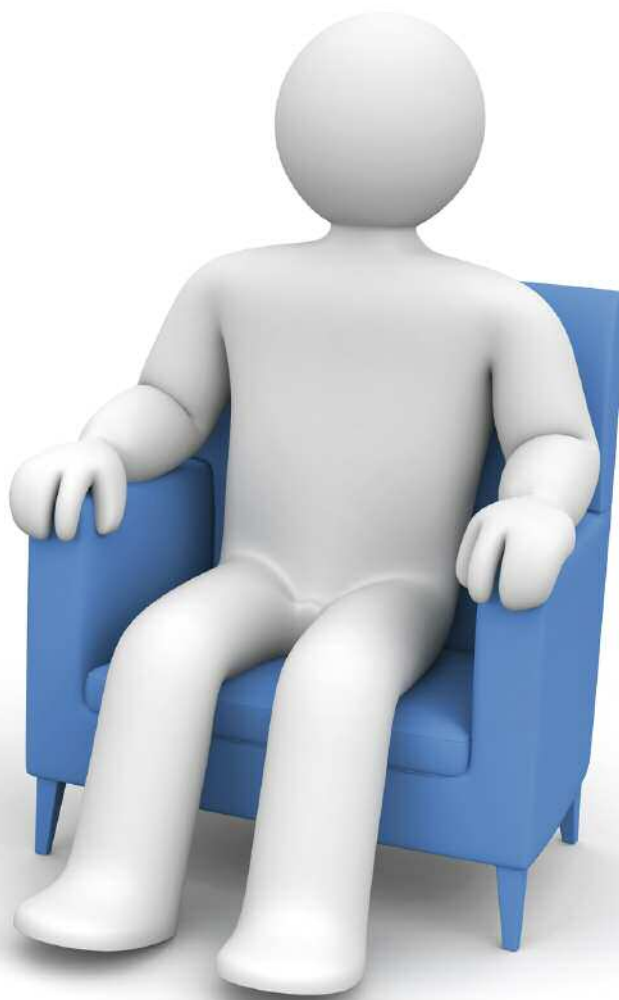
Ultimo, ma non meno importante, è il quantitativo

di informazioni che il cliente darà sulle novità della sua attività (lancio di nuovi prodotti, formazione per i dipendenti, sviluppo di nuovi canali di vendita, ecc), tutte opportunità che potrebbero tornare a vantaggio del venditore consulente e della sua azienda con nuove proposte.

Imparare a gestire le relazioni in modo strategico, è una competenza da sviluppare per raggiungere performance professionali elevate nel campo della vendita e della consulenza, due dimensioni operative che il venditore evoluto deve possedere per affermarsi nel mercato.

Sergio Vigliotti

CONTINUA PRIMA PUNTATA



SEI PER LA SARDEGNA

Chi non rimane colpito dalle distruzioni che, sempre più spesso accadono in altri Paesi?

A maggior ragione si è colpiti quando queste tragedie avvengono nel proprio Paese.

L'alluvione che ha sconvolto la **Sardegna**, alcuni mesi orsono, ha portato **SEI scrittori sardi** a comporre questo piccolo libro edito da Einaudi. Brevi racconti o poesie per tutti i lettori che, spendendo solo SEI EURO, aiuteranno la popolazione di Bitti, un paese devastato dalla recente alluvione. **Gli scrittori e l'editore hanno rinunciato ai proventi della vendita del libro per devolverli al paese di Bitti.** In apertura del piccolo libro è ricordato che, secondo l'antica saggezza dei sardi, "S'abba tenet memoria", l'acqua ricorda, e "ricorda dove stava il suo letto nonostante le villette a schiera che gli uomini vi hanno costruito sopra". L'alluvione che ha colpito la Sardegna dimostra quanto possa costare, anche in termini di vittime, lasciare che il proprio territorio - è sottolineato nella prefazione - divenga il campo di battaglia di una guerra tra lo sviluppo malinteso e le forze della Natura.



MATRIMONI IN RISTO 3

Simpatica iniziativa quella di **Antonella Miori e Veronica Mancabelli.**

Le due, oltre che colleghe sono anche molto amiche, tanto che hanno deciso di festeggiare assieme i loro matrimoni. Festa grande quindi nel Basso Sarca con la presenza di molte socie e lavoratrici di Risto 3 che hanno presenziato alla bella iniziativa.

Il tutto è avvenuto (come testimoniato dalla foto allegata) il giorno 11 gennaio 2014. Alla festa ha contribuito anche il servizio Party Risto 3 che ha provveduto alla fornitura delle pietanze ed al servizio. Cosa dire se non manifestare la nostra gioia per questo momento comunitario e porgere alle festeggiate un grossissimo augurio di una felice vita matrimoniale.



IL NUOVO VOLTO PARTY- RISTO 3

Il primo semestre del 2013 è servito a definire il posizionamento del nome "Risto 3" e la traduzione grafica della sua cultura aziendale. I Ristoranti Self sono stati abbelliti di valori e volti di nostre colleghe, che rimandano ad una lettura più attuale delle proposte e dei valori Risto 3.

Nella seconda metà del 2013 è proseguita la rivisitazione della "corporate identity" (identità aziendale) per quello che riguarda un importante settore della cooperativa: il settore **PARTY**.

Anche quest'ultimo è presente con le sue proposte da quasi trent'anni sul territorio trentino. In questo periodo i clienti hanno cambiato le loro aspettative ed esigenze: si è reso perciò necessario adeguare anche l'immagine esterna del logo.

Con la collaborazione della nostra agenzia di comunicazione abbiamo perciò intrapreso la lettura del posizionamento di questo settore per poi arrivare al cambiamento del logo come lo vedrete nella rappresentazione istituzionale e nella sua collocazione in altri contesti.

La grafica leggera, in corsivo, definisce **l'artigianalità del lavoro** degli operatori del Party. Nello stesso tempo **l'eleganza del tratto** delinea quello che è la metodologia del servizio: semplice o raffina-



to secondo i casi ma sempre accurata nelle rifiniture.

Il logo "Risto 3" è sempre presente ma in **posizione diversa**. Questo definisce la linea di prodotti che presentiamo nei servizi: servizi personalizzati alle esigenze del Cliente. Da qui la scelta di tenere sempre in risalto il marchio istituzionale "Risto 3" (riconducibile ad affidabilità e solidità aziendale), salvaguardando nel contempo una propria autonomia d'immagine.

Ultima fatica: la creazione di un **nuovo sito** dedicato solo al settore PARTY.

Uno spazio dedicato sia ai "clienti privati", sia ai "Clienti business" (aziende). Esigenze diverse, ma medesima necessità di prodotti di alta qualità, allestimenti sempre variati, servizio personalizzato.

Da marzo sarà in linea il collegamento www.partyristo3.it, ma di questo ne parleremo...

SERVIZIO CONSULENZA LEGALE PER TUTTI I COLLABORATORI (SOCI E NON SOCI)

Vogliamo ricordarvi, come già anticipato nel passato, che è stato istituito un servizio legale per tutti i lavoratori (soci e non soci) con la collaborazione dell'avvocata dott.ssa Maura Filippi. È stato stipulato un accordo per cui l'avvocata presterà la sua consulenza ai collaboratori della Cooperativa che ne avranno bisogno.

La consulenza, bene precisare, consiste in un primo esame e parere orale della questione su cui è richiesto il consulto. Successivamente, si approfondiranno le problematiche legali, stipuleranno con la professionista.

BUDON COMPLEANNO

I COMPLEANNI DEL MESE

CAUMO LUCIA	20-2	VISENTIN PIA	4-3	TOMASI CARLA	12-3
NEGRARU GABRIELA	20-2	BERNARDI LORETA	4-3	SIMEONI ORietta	13-3
DENTI MAURIZIO	20-2	FILIPPI CRISTINA	5-3	PELLEGRINI LUCIANA	13-3
GUARASCIO CATERINA	21-2	LEONARDELLI BARBARA	5-3	ZENATTI SAMUELA	13-3
VERONESI DANIELA	21-2	MARINO DEA	5-3	DE CONTI RITA	13-3
DELL'EVA ANNAMARIA	21-2	ZAMPICCOLI ERICA	5-3	FRANZINELLI GIULIA	13-3
BULFER ANTONELLA	21-2	ZAMBANINI CINZIA	5-3	GIULIANI LARA	13-3
SALVATERRA ORNELLA	22-2	CAMPESTRIN RENZA	5-3	BARAHOU AZIZ	13-3
GHIT MARIANA	22-2	MOSSENTA BARBARA	6-3	MOSER LIVIA	15-3
IANNACCONE ANTONELLA	22-2	SOMMA VALENTINA	6-3	ALBERTINI DEBORAH	15-3
SVALDI FERNANDA	22-2	INACIO DE LIMA SEVERINA	6-3	PASCUCCI ADELE	15-3
MAGRI ALBERTO	23-2	COSTANTINI LUIGINA	7-3	KIVERIC FATIMA	15-3
VEIZI PAVLINA	23-2	CADROBBI CARLA	7-3	BONAMENTE ATTILIO MARIO	15-3
CARLETTI GIULIA	23-2	IDRI DJOUHRA	7-3	VOLANI IVONNE	15-3
ZOANETTI CLAUDIO	24-2	CHIOGNA CRISTINA	7-3	BENUZZI ERIKA	16-3
FERRETTI RENATA	24-2	ZANLUCCHI MARINA	7-3	FEDEL SONIA	16-3
BROCCARDO MARA	24-2	PALMIERI LEONARDA	7-3	CAGOL MONICA	16-3
CANCELLA ANTONELLA	24-2	BELTRAMOLLI ELISABETTA	8-3	CORRADI SONIA	16-3
MINARSKI VALERIJA	24-2	KAISERMANN PAOLA	8-3	GIOVANAZZI CHIARA	16-3
NARDELLI MARTA	25-2	LORENZIN ALBERTO	8-3	PECORETTI STEFANIA	17-3
SALTORI PALMA	26-2	DA ROLD CARLA	8-3	TRIVELLATO CARLA	17-3
FELLER BRUNA	26-2	COSER ROSANNA	9-3	BRUCCOLERI ANNA	18-3
TERENZI SILVIA	27-2	TONEZZER KATIA	9-3	REGAZZONI EMANUELA	18-3
MATTIVI RENZA	28-2	MODENA ALESSIA	9-3	SONZOGNI MIRANDA	18-3
AZZOLINI ILARIA	28-2	TROKA MARIOLA	10-3	MELENKO NADIYA	18-3
ANDREATTA BARBARA	1-3	VOSTIC MILKA	10-3	CALLEGARI MANUELA	19-3
ROA GIOVANNA	1-3	MIGNONE RAFFAELINA	11-3	POP LENUTA MARIA	20-3
KOULKAMANOVA GOUZALIA	2-3	RAFFAELLI FAUSTINA	11-3	TAVONATTI CINZIA	20-3
BRENDOLISE NIVES	3-3	RUDI LINDITA	12-3	GROFF FLORA	20-3
PARIS GABRIELLA	3-3	VARGA ERZSEBET	12-3	FIORINI FLAVIA	20-3
ZAMATTEO PATRIZIA	4-3	BALDAN FEDERICA	12-3	HASIU CAMELIA MIRABELA	20-3