

Se il successo è anche donna

di Luca Rossi

Barbara Stivan è la responsabile della filiale italiana di Tornos e la responsabile amministrativa e risorse umane della filiale francese. La sua tenacità e la sua passione le hanno permesso di dimostrare come anche una donna possa guidare con successo una importante e blasonata azienda metalmeccanica. E i risultati le sono buoni testimoni

Partita dalla gavetta, ha pian piano percorso tutte le tappe in azienda. Fino ad arrivare alla posizione apicale. Barbara Stivan oggi non solo è responsabile operativa della filiale italiana di Tornos ma è stata anche nominata responsabile amministrativa e risorse umane della filiale francese. Una donna al vertice di una delle aziende storiche del settore delle macchine utensili. Determinazione e tenacità, passione e orgoglio: Barbara Stivan è una donna che si è fatta da sola dimostrando come anche una donna possa guidare con successo un'azienda meccanica e un pool fatto da uomini. E i risultati l'hanno premiata se l'entrata ordini della filiale italiana quest'anno dovrebbe chiudere con un aumento del 20-25% sopra il budget previsto a inizio anno e le previsioni 2012 sono altrettanto positive.

Signora Stivan, rispetto ad altri il mondo della meccanica è tradizionalmente più lento nei cambiamenti. Che significato ha per una donna essere responsabile di un'azienda con un brand importante come Tornos? Cosa può portare di più una donna in questo mondo?
"Ho trascorso quasi tutta la mia esperienza lavorativa in ambienti meccanici, quindi sono cresciuta



professionalmente in mezzo agli uomini. Una quindicina d'anni fa sono arrivata in Tornos e ho iniziato il mio percorso partendo dal commerciale, passando dall'assistenza di Direzione generale fino ad arrivare alla responsabilità operativa della filiale. Il management arrivato nel 2002-2003, e che ha lasciato l'anno scorso, ha cominciato a dare più responsabilità alle donne nelle filiali e anche all'interno della Casa madre stessa. Io sono stata la prima donna ad avere una responsabilità apicale all'interno delle filiali. Per quanto riguarda il mercato e i clienti, la mia nomina, ossia quella di una donna, è stata dapprima accolta con un po' di sorpresa (fino ad allora era sempre stato un maschio il responsabile della filiale) ma poi è stata apprezzata la scelta. In questo mondo così ancora tradizionalista, credo che una donna possa portare la precisione, la pazienza e l'ascolto, in quanto le donne sanno ascoltare molto soprattutto nel campo professionale. E questo anche perché da parte mia c'è sempre stato interesse ad imparare: entrando nell'ambiente della meccanica e provenendo dalla parte commerciale e amministrativa ci sono argomenti più tecnici che non conosco approfonditamente. Ma quando si ha la responsabilità di una filiale è opportuno sapere il più possibile per essere in grado di rapportarsi con i clienti a tutto tondo pur con il supporto degli specialisti".

Oggi è responsabile di un'azienda nella quale è da 15 anni. Che significa per lei aver compiuto questa crescita nella stessa azienda?

"Significa molto. Significa aver dimostrato le mie capacità ed essere riuscita a crescere in un ambiente dove solitamente fino a qualche anno fa avevano più possibilità gli uomini che le donne. Io ho fatto sicuramente fatica. La donna, quando deve fare lo stesso percorso di un uomo, deve fare molti più sforzi e difficilmente si può permettere

di sbagliare. Non essendo l'unica cosa che fa nella vita, dal momento che parallelamente c'è anche la famiglia, per una donna non è facile. Crescere all'interno di una stessa azienda non è facile, è più usuale a volte arrivare a maturare una competenza e poi traslare in un'altra realtà. La Tornos è un'azienda che tende a fare crescere il personale internamente in base al merito e alle capacità. La Tornos ha sempre investito su al cune persone ma in passato mai su una donna. Diciamo che io sono stata la prima a rompere questa consuetudine, che vedeva sempre puntare su specialisti tecnici. Dopo ormai quasi nove anni di percorso aziendale, ho avuto un riconoscimento esplicito dalla Direzione centrale: proprio nella discussione budgetaria che abbiamo fatto recentemente, è stato riconosciuto come un'azienda meccanica riesca ad essere ottimamente gestita anche da una donna pur senza un background tecnico. Questo riconoscimento, fatto davanti a tutto il management del Gruppo, mi ha inorgoglito perché dimostra che veramente si può essere responsabili di un pool di personale maschile e tecnico pur non essendo un tecnico puro".

L'investimento su di lei di Tornos non si è limitato solo all'Italia. Le è stato assegnato anche un incarico nella filiale francese...

"Nel 2007 sono stata nominata responsabile amministrativa delle risorse umane della Francia. Essendo stata vincente la soluzione adottata per la filiale italiana, si è pensato di trasferirla anche in Francia. Sono stati ovviamente mantenuti gli equilibri della filiale francese che non sono gli stessi di quella italiana trattandosi di una filiale molto più grande. Anche questo mio passaggio alla filiale francese è per me motivo di orgoglio, confermando che lo stesso lavoro si può fare anche in una realtà diversa. Mi sono dovuta rimettere in discussione perché le persone sono diverse, ma anche lo stato sociale, le

La sede della filiale italiana di Tornos e della filiale francese in Alta Savoia.



regole e le leggi. Riesco a gestire questo doppio ruolo, tra Italia e Francia, grazie anche ai sistemi informatici anche se i rapporti non si costruiscono né con il telefono né con la posta elettronica. Per cui mi reco spesso in Francia. È un impegno che richiede certamente sacrificio. Vivo il mio lavoro con passione e sono riuscita a trovare un certo equilibrio tra esso e la vita familiare. Penso che non abbiamo bisogno di lavorare solo per guadagnare ma anche per sentirci appagati. E avere un lavoro che si ama e per il quale abbiamo passione, aiuta sicuramente a trovare il giusto equilibrio anche al di fuori di esso”.

Da un punto di osservazione privilegiato, come il suo, qual è la differenza tra il mercato francese e italiano?

“La filiale francese di Tornos è situata nell’Alta Savoia, la culla della torneria del Paese, la maggior parte della sua clientela è situata in un raggio di 50 km e c’è un rapporto diretto per tutto, anche per il servizio. Mentre in Italia il nostro cliente tende di più a risolvere i propri problemi telefonicamente, in Francia, essendo localizzati tutti in poche decine di chilometri dalla filiale, vengono inviati direttamente i tecnici in loco. A differenza di tutte le altre filiali europee, in quella francese vi è ancora un magazzino dei pezzi di ricambio proprio la peculiarità di que-

sto tipo di rapporto col cliente così tempestivo. Come la Spagna e la Germania, anche in Italia questo non è possibile a causa delle grandi distanze ma anche per la morfologia del territorio. In Francia, per Tornos il mercato più significativo è quello dei produttori di Automotive mentre in Italia abbiamo quasi tutti contoterzisti”.

Signora Stivan, come sta andando il mercato oggi? Che differenza vede tra il momento che stiamo vivendo e quello che abbiamo vissuto solo due anni fa?

“Il mercato a mio avviso non va male. Se faccio un paragone con la crisi che tutti abbiamo vissuto nel 2008-2009, e dalla quale non siamo forse mai davvero usciti, il momento attuale è diverso. In quegli anni mancava proprio il lavoro e i clienti non avevano richieste. Le banche avevano ancora possibilità di erogare denaro ma non c’era necessità di comprare le macchine. Anzi c’era qualcuno che ci chiedeva di annullarle: soprattutto alcuni contoterzisti hanno avuto un calo del 50% di richieste annue per arrivare a punte del 70%. Adesso invece il lavoro esiste, c’è un leggero calo ma non così brutale come in quegli anni. Il problema oggi è la disponibilità di denaro, i finanziamenti. La maggior parte dei clienti che acquista nel nostro settore comperano macchine utensili con leasing, con finanziamenti. Fino a poco tempo fa noi vendevamo quasi il



Barbara Stivan con alcuni collaboratori nel corso della recente Open house di novembre.

Barbara Stivan è nata a Milano l'1 luglio 1966. Coniugata con una figlia, è diplomata in lingue con due viaggi studio negli Stati Uniti e in Francia. Per circa due anni ha lavorato come assistente commerciale presso una società di ingegneria francese a Milano - Degrémont Italia - di impianti di depurazione RSU. Per dieci anni è stata presso un'azienda produttrice di motori elettrici per elettrodomestici, Gruppo Bitron: entrata come assistente commerciale e responsabile trasporti Medio Oriente ed Est Asiatico, successivamente è stata assistente della Direzione Generale. Dal 1998 è in Tornos: assunta dalla filiale italiana come assistente commerciale e direzione generale. Pratica tennis e nuoto a livello amatoriale.



Miki Rinaldi Garavati

90% delle nostre macchine con la formula del leasing, mentre oggi vediamo che i clienti tendono a pagarle cash se hanno un po' di liquidità oppure chiedono forme di finanziamento bancario che non siano leasing".

La crisi ha portato a qualche intervento nelle strategie di vendita o nei rapporti col cliente?

"La crisi iniziata nel 2009 ci ha cambiati in meglio, ci ha fatto sempre di più apprezzare il rapporto col cliente che è diventato sempre più stretto. Ci siamo resi conto che i clienti avevano bisogno di essere ascoltati e capiti. Abbiamo cambiato il nostro sistema di assistenza per essere ancora più rapidi e più competitivi. Diamo una forte importanza anche sulla formazione continua dei nostri tecnici, con corsi che organizziamo all'interno della filiale. Puntiamo anche molto sul supporto di figure tecniche a quelle prettamente commerciali anche in fase di visita dal cliente. E questo fa sì che ai nostri clienti non proponiamo semplici macchine standard, ma una soluzione, sempre e comunque a 360 gradi. Con la personalizzazione si è sviluppato circa il 95% del nostro business".

Diamo uno sguardo al futuro. Quali sono le strategie per la filiale italiana e in generale per Tornos?

"Partiamo dal Gruppo. Malgrado questa crisi in cui sembra stiamo rientrando o mai uscendo, unita alla forza del franco svizzero che ha creato problemi alla Tornos che vende in euro in Europa, la Casa madre sta concentrandosi sull'innovazione: stiamo uscendo con nuovi prodotti che riguardano le macchine Delta. Un altro nuovo prodotto, presentato alla EMO, è il plurimandrino MultiSwiss. La Tornos aprirà, all'inizio dell'anno prossimo, una nuova Business Unit che si chiama Cyclos: una macchina chimica per l'anodizzazione dei metalli, un sistema brevettato da noi; sfrutta un sistema di cesti circolari che immergono il pezzo in vasche, riducendo così la superficie al suolo dei classici sistemi di questo tipo di lavorazione. Per quanto riguarda la filiale italiana svilupperemo questi prodotti perché ne abbiamo bisogno. Vogliamo inoltre potenziare la nostra penetrazione commerciale nel mercato del Centro-Sud, riteniamo ci sia un grosso potenziale. In Italia, come entrata ordini, dovremmo chiudere quest'anno con un 20-25% sopra il budget previsionale di inizio anno. Le previsioni 2012, se non vi saranno stravolgimenti della situazione economico/finanziaria, sono di un allineamento al budget 2011".



Presentata alla recente fiera EMO di Hannover, una delle novità di Tornos è il plurimandrino MultiSwiss.

