



CAPITANI D'IMPRESA

## 50 anni all'insegna della qualità

**Una delle più affermate realtà di consulenza di direzione e formazione manageriale, a capitale interamente italiano, con uffici a Milano, Madrid e Barcellona. Alberto Galgano, presidente del Gruppo Galgano, racconta ad Eccellere la storia e le sfide affrontate dalla sua azienda.**

di Enrico Ratto



Alberto Galgano,  
Presidente di Gruppo Galgano

### **Se dovesse porre delle "milestone" nel percorso di una struttura come il Gruppo Galgano, quali sono stati i momenti decisivi in questi 50 anni di consulenza?**

Sicuramente possiamo dire che la **Galgano** ha avuto tre importanti "milestones" nella sua crescita e nel suo affermarsi sul mercato italiano come Società leader nel mondo della consulenza di direzione.

La prima "milestone" è stata nel 1969 quando, da presidente della Galgano & Associati, sono diventato presidente della FEACO, l'associazione europea dei consulenti. In quegli anni la consulenza era ancora nella sua fase pionieristica e l'inserimento in questo network internazionale, mio personale e della mia Società, ha rappresentato una grossa svolta.

La seconda "milestone" si collega proprio a questo approccio manageriale; infatti, negli anni 80 la Galgano comprende, per prima in Italia, l'importanza della Qualità come leva manageriale e parte il grosso impegno da parte nostra nello sviluppo e nella promozione di una cultura della Qualità nel management delle medie, piccole e grandi aziende italiane e questo rappresenta il secondo momento di svolta. Questa fu determinata dall'incontro con una famosa società giapponese, il JUSE, i cui esperti sostennero la Galgano nello sviluppo di conoscenze e metodologie che vennero poi introdotte nelle principali aziende italiane.

Il terzo punto di svolta fu nel momento in cui noi comprendemmo la potenza del Sistema Toyota come approccio per cambiare il ruolo degli esseri umani all'interno delle aziende. Un approccio potente e oggi totalmente riconosciuto come fondamentale; ma nei primi anni del 2000 era sicuramente una grossa rivoluzione, come ho evidenziato nel mio libro "Le tre rivoluzioni. Caccia agli sprechi: raddoppiare la produttività con la Lean Production", edito da Guerini & Associati.

### **80 consulenti, un buon numero di partner. Che cosa significa "fare rete" o "distribuire le competenze" per perseguire la crescita continua?**

Poiché il rigore metodologico e la profondità di contenuti sono per noi un asset fondamentale ed un elemento distintivo, noi investiamo risorse e tempo costantemente per distribuire competenze, scambiare esperienze, condividere nuovi progetti di sviluppo know-how, che rappresenta una fucina interna di nuove idee che va coltivata e perseguita con costanza e con continuità.

L'investimento quindi che la Galgano fa nell'avere risorse, consulenti totalmente legati alla società, è un investimento che produce una grandissima qualità e una grandissima solidità nei contenuti, che noi

riversiamo nei progetti.

**Il suo blog [albertogalgano.wordpress.com](http://albertogalgano.wordpress.com) ha un payoff molto chiaro: Qualità Totale. E' questo il valore imprescindibile per un'azienda oggi? Perché?**

Noi crediamo ancora che la Qualità, che per molti manager è un déjà-vu, non sia stata ancora compresa né abbia permeato a fondo i processi aziendali.

Tuttavia quello che le aziende oggi non hanno capito è che la Qualità è una leva potentissima e competitiva che consente di fidelizzare i clienti e quindi di avere redditività.

L'altro aspetto che le aziende non hanno capito della Qualità Totale è che attraverso questo approccio viene a galla un'enorme miniera, un tesoro fondamentale di cui l'azienda dispone, che è il cuore e la mente delle persone che vi lavorano. Da 23 anni promuoviamo la **Campagna Nazionale Qualità**, iniziativa condivisa da centinaia di aziende, unica nel suo genere in Italia e con la Speciale Adesione del Presidente della Repubblica, che ne ha riconosciuto l'alto valore Istituzionale per il nostro Paese.

**L'attività del suo Gruppo ha sempre coniugato la cultura all'operatività. Formare, apportare cultura di settore al mercato, è strettamente legato all'operatività quotidiana di un'azienda. Spesso, però, non tanto succede il contrario, quando la "formula magica" appare sbilanciata su uno dei due fronti: troppa accademia priva di esperienza sul campo, o troppa operatività priva di una visione di ampio respiro. Lei quale formula ha seguito in questi anni? Che cosa ha tentato, ed è riuscito, a realizzare in questo senso?**

La Galgano pur essendo una realtà che è nata in Italia è sempre stata attenta a rinnovare, a rimettere in discussione il proprio bagaglio di competenze, conoscenze, strumenti know-how e dunque il rigore nei contenuti, l'attenzione alla ricerca di nuovo materiale, di nuovi testi e lo sviluppo di nuove idee ha da sempre rappresentato un filone importante.

Quindi riteniamo che la teoria, la solidità dei contenuti rappresenti un asset e sia l'unico modo per essere duraturi sul mercato.

E' d'altro canto vero che solo l'accademia non può, per una realtà che deve supportare le aziende, essere sufficiente ad aiutarla ad avere successo. Dunque la capacità dei nostri consulenti di sporcarsi le mani dalla diagnosi alla fase di implementazione è ritenuta fondamentale. Per questo ormai da qualche tempo attraverso approcci semplici ma potenti e di una grande innovazione, quali ad esempio la Settimana Kaizen o Quality Blitz. Noi supportiamo sul campo i nostri clienti nella realizzazione di ambiziosissimi progetti di miglioramento che si concretizzano in risultati straordinari.

**Infine, in quante aree, o asset, si articola oggi il Gruppo Galgano? E dove vede maggiori potenzialità di crescita, e di interesse da parte delle aziende clienti?**

La Galgano si sviluppa su due settori, fondamentalmente: il mondo del Manufacturing ed il mondo dei Servizi. Esiste poi un terzo settore che è quello della Pubblica Amministrazione e della Sanità che oggi per motivi diversi possono avvalersi in modo molto più limitato del supporto della consulenza.

Noi riteniamo che uno dei fronti molto importanti su cui oggi la Galgano punta è quello del mondo variegato e diversificato del terziario, dei servizi. Oggi le aziende si stanno terzariizzando e questa parte transazionale diventa sempre più importante; intendiamo con questo la parte di concezione, di sviluppo di nuovi prodotti, di industrializzazione, la logistica, il servizio al cliente, il post-vendita. Tutti questi processi sono fondamentali e quindi riteniamo che le aree di maggiori potenzialità riguardino la parte intangibile dell'azienda pur non trascurando la qualità tecnica del prodotto che di fatto rappresenta per noi il pre-requisito imprescindibile per proporsi oggi sul mercato.

31-7-2011

LINK ALL'ARTICOLO:

[www.eccellere.com/public/rubriche/capitanidimpresa/albertogalgano-253.asp](http://www.eccellere.com/public/rubriche/capitanidimpresa/albertogalgano-253.asp)

I testi rimangono proprietà intellettuale e artistica dei rispettivi autori. 2010 -



I contenuti di **Eccellere** sono concessi sotto la **Licenza Creative Commons Attribuzione - Non commerciale 3.0 Unported**. Ulteriori informazioni sono disponibili alla pagina **Note legali** ([www.eccellere.com/notelegali.htm](http://www.eccellere.com/notelegali.htm)).