

## TORNOS: IN OTTIMA POSIZIONE PER COGLIERE LE OPPORTUNITÀ

Al termine dei suoi primi 100 giorni trascorsi in seno alla società, abbiamo incontrato il Signor Michael Hauser, il nuovo PDG del Gruppo Tornos, per discutere con lui di questa sua «fase iniziatica» e del futuro della società.



Il Signor Hauser, pur nuovo dell'azienda, ha al suo attivo ben 22 anni di esperienza in questo specifico settore che conosce molto bene, data anche la sua funzione di Vicepresidente di Cecimo e Presidente di del gruppo «macchine-utensili e tecnologia di lavorazione» di Swissmem. Può quindi indubbiamente portare uno sguardo nuovo sulla società mettendo a frutto le prerogative delle sue approfondite conoscenze del settore.

Il nuovo PDG ha impegnato i suoi primi 100 giorni rendendo visita ai clienti, agli agenti, nonché ai collaboratori di Tornos dislocati un po' ovunque nel mondo ed è con lui che vogliamo intrattenerci su questi argomenti.

### I LEADER SCELGONO TORNOS

**decomagazine:** Inizierei chiedendole cosa pensa dei clienti di Tornos? Ha fatto visita a numerosi di essi, potrebbe tracciare una sorta di identikit-tipo?

**Michael Hauser:** Mi ha particolarmente sorpreso la seguente constatazione: i clienti che lavorano con

delle macchine Tornos – a prescindere dal loro settore di attività – sono clienti a cui arride il successo. In qualunque settore di attività, i leader utilizzano delle macchine Tornos! Mi sono intrattenuto con numerosi clienti e sono stato impressionato positivamente per l'opinione che hanno in comune: sono certi di aver fatto l'investimento giusto (ed in effetti con Tornos guadagnano denaro); gli utilizzatori hanno cura delle loro macchine, ciò che si ripercuote positivamente sulla produzione, sono particolarmente qualificati e anche risoluti a «spingere le loro macchine al limite delle loro possibilità». In definitiva, sono fedeli alla nostra società perfettamente consci dei vantaggi insiti nei nostri prodotti e nelle nostre soluzioni.

**dm:** Intende dire che per servirsi delle macchine Tornos bisogna essere molto qualificati?

**MH:** No! Le macchine Tornos possono essere utilizzate da chiunque. L'ergonomia meccanica, così come la programmazione, sono ben ideate, esse permettono ai loro utilizzatori di ottenere facilmente ottimi risultati. Tutti i clienti prosperano traendone beneficio servendosi per progredire ulteriormente.

Mi sto ripetendo, ma mi sono realmente sorpreso per il grado di impegno nei confronti del marchio. Ben inteso la presenza di Tornos mi era nota anche precedentemente tuttavia, a seguito di questo prolungato periodo impegnato a visitare i clienti, ho capito che ciò che contribuisce al successo di Tornos è anche la passione che anima i suoi clienti. Ci sono le macchine-utensili comuni e ci sono le macchine-utensili Tornos.

### ESSERE ALL'ASCOLTO DEI CLIENTI E...

**dm: A seguito di quanto da lei appurato, quali sono le ragioni di questo engagement?**

**MH:** Va da sé che il prodotto contribuisca al successo dei suoi utilizzatori. Le macchine Deco sono all'origine di una vera e propria rivoluzione grazie alla quale la produttività si è auto-invitata nelle officine permettendo ai clienti di distinguersi sui loro mercati. E' altresì doveroso menzionare il savoir-faire della società; gli specialisti di Tornos sono persone altrettanto impegnate e che hanno la padronanza dei settori di attività nei quali operano. Sino ad ora non avevo mai visto tutto ciò, quanto meno non ad un livello tale. Ciò significa che le soluzioni con le quali lavorano i nostri clienti sono perfettamente rispondenti alle loro necessità nonché a quelle globali del loro settore. I clienti sanno di poter contare su di noi.

### ... INTERESSARSI DI LORO VERAMENTE

**dm: I clienti da lei citati, hanno accennato alle relazioni che intrattengono con la società?**

**MH:** Sì, ed è un altro particolare che mi stupisce: i clienti sono molto vicini a Tornos, in buona parte sono stati in contatto con gli ingegneri delle applicazioni per anni e molto sovente sono amici... Effettivamente è sempre più facile comunicare quando si avverte che si è sulla stessa lunghezza d'onda e che si parla lo stesso linguaggio in un clima amichevole. Ma questo interesse si manifesta anche in modo diverso. E' facile contattare gli esponenti della direzione di Tornos, i clienti di tutto il mondo possono contattarci (vi sarei tuttavia grato se vi asteneste dal chiamarmi per verificare se è vero!... ma non esitate a farlo se avete un'inquietudine di cui volere parlarvi.) Trovo questi aspetti di lealtà e di vicinanza molto impressionanti e alquanto difficili da imitarsi. Tornos, così come i suoi clienti, sono ben piazzati per il futuro.

### PRODOTTI PROMETTENTI

**dm: Il tema dei prodotti, è stato oggetto di conversazione con il clienti?**

**MH:** Abbiamo parlato delle macchine Deco e del fatto che, qualunque sia la macchina Tornos acqui-

stata, i nostri clienti sono certi di aver fatto l'investimento giusto. Per quanto riguarda le ultime macchine commercializzate da Tornos – Delta, Gamma, Sigma o EvoDeco, i nostri clienti sottolineano la perfetta corrispondenza tra i prodotti e le loro esigenze. Ciò significa che disponiamo realmente di un'ampia gamma di prodotti adatta a tutte le necessità e che si completa con un vasto savoir-faire che offriamo unitamente alle macchine. Un aspetto particolarmente apprezzato dai nostri clienti.

**dm: Che si dice degli ultimissimi prodotti?**

**MH:** Ho sentito parlare molto sia di Multiswiss che di Cyklos. All'epoca della rivoluzione Deco, io non ero in Tornos e sicuramente si è trattato di un periodo appassionante e pieno di sfide... Dai miei colloqui con i clienti sembrerebbe che MultiSwiss rappresenti una delle grandi evoluzioni che permettono ai clienti di elevarsi ad un livello superiore e l'idea che questa volta avrò anch'io la possibilità di vivere momenti tali mi rende sin d'ora felice!

Cyklos tratta un soggetto che sinora non avevamo mai neanche abordato. Totalmente innovativo, questo prodotto prova, ancora una volta, che il successo dei nostri clienti è al centro dei nostri pensieri. Saremo sicuramente ricompensati dalle vendite che sono partite alla grande.

**dm: Dovendo fare un riassunto dei suoi incontri con i clienti, cosa direbbe?**

**MH:** Sono stato positivamente sorpreso per il modo in cui viene percepita Tornos sui vari mercati. I clienti sono orgogliosi di lavorare con le macchine Tornos (che in effetti sono particolarmente efficaci). Conoscono relativamente bene i nostri atout e ciò mi rende fiducioso per quanto riguarda il futuro.

### PASSIONE E SAVOIR-FAIRE

**dm: Lei ha avuto modo di incontrare anche dei collaboratori Tornos della rete commerciale, del reparto R&S, della produzione, del servizio post-vendita e di tutte le divisioni della società. L'impressione che ha avuto da questi incontri, corrisponde a quella percepita sui mercati?**

**MH:** Sì, in effetti i due principali aspetti da me constatati sui mercati sono gli stessi che si riscontrano in seno alla società: un forte impegno nei confronti di Tornos e un notevole savoir-faire (a beneficio dei clienti). A dire il vero, i collaboratori di Moutier pensano che tutto sia possibile! Qualunque preventivo, qualunque esigenza del mercato rappresenta un'opportunità per meglio servire il cliente. E' assolutamente notevole. Tuttavia, non di rado, dobbiamo riflettere due volte per essere sicuri che le preziose

risorse che utilizziamo permettano di dar vita ad una soluzione che offra veramente un valore aggiunto. Un eccesso di qualità o soluzioni troppo sofisticate non sono necessari.

## CONCENTRAZIONE E RAPIDITÀ PER ANDARE ANCOR OLTRE

**dm:** In che modo conta di «di far riflettere» due volte le persone? I collaboratori Tornos tengono molto ad assistere i clienti, per cui dir loro che forse dovrebbero astenersi dal fare certi passi, potrebbe essere mal interpretato.

**MH:** Sì ed una delle sfide cui sono confrontato. Nell'inventariare ciò che non va più fatto, lo scopo non è quello di distogliere i collaboratori che si dedicano a trovare le soluzioni migliori per i clienti, bensì quello di avere la certezza che tutti gli sforzi messi in atto valgano la pena. Non siamo di certo utili ai clienti se impegniamo del tempo a sviluppare una soluzione che non porta loro nessun valore aggiunto. Ma questo non è propriamente il problema, ma è piuttosto il fatto che potremmo impiegare queste risorse per concentrarci maggiormente su dei soggetti chiave e fornire più rapidamente delle soluzioni al mercato. Mettiamo le cose in chiaro: i collaboratori della società fanno un lavoro eccellente, non sprecano le loro energie, ma, a volte, lavorano contemporaneamente su troppi progetti. Per essere più rapidi, dobbiamo essere maggiormente concentrati su alcuni progetti. L'immissione sul mercato (ovvero la rapidità) è indubbiamente uno dei fattori chiave per il futuro e sono certo che i collaboratori di Tornos non esiteranno a cogliere questa sfida con passione.

**dm:** Come vede il futuro?

**MH:** Come già menzionato, una delle nostre sfide sarà la rapidità e, per garantire il risultato, dovremo comunicare su larga scala e in modo trasparente all'interno della società. E' pur vero che ciò potrà comportare alcuni cambiamenti nel nostro modo di operare, ma per la sua realizzazione procederemo tutti insieme. Ho piena fiducia nei collaboratori e nella direzione di Tornos, ci viene offerta una fantastica opportunità che ci permetterà di distinguerci ulteriormente sul mercato.

Siamo tuttavia confrontati ad altri due temi: il primo riguarda la parità tra l'euro e il franco svizzero. Va da sé che noi svolgiamo un ottimo lavoro, forniamo delle macchine sensazionali e, nel merito non possiamo fare di più... ma dobbiamo comunque agire e uno dei mezzi consiste nell'apportare rapidamente del valore aggiunto ai nostri clienti!

Il secondo tema è l'internazionalizzazione: Anche se il Gruppo Tornos è presente da molti anni sui mercati

di tutto il mondo, noi potremmo, e dobbiamo, fare meglio anche in questo ambito mostrando una maggior presenza nei paesi BRIC. Ovviamente dobbiamo perseguire questo obiettivo senza abbandonare i nostri mercati storici quali la Svizzera e l'Europa. Continueremo a servire i nostri clienti ed a aiutarli a distinguersi sui loro mercati.

## 100 GIORNI PER ESSERE CONVINTO?

**dm:** Cosa cambierà per i clienti di Tornos?

**MH:** Quando a capo di una società viene nominato un nuovo PDG, lo scopo non è quello di cambiare tutto all'interno della medesima (almeno non sempre). La precedente direzione ha fatto cose egregie ed il PDG, così come il direttore finanziario, sono membri del consiglio di amministrazione. Alle loro competenze io affianco la mia esperienza in materia di mercato internazionale e di direzione di grandi aziende. Sono altresì in contatto con un'importante rete, ciò che ci fornirà un'ancora migliore comprensione dei mercati.

Per i clienti Tornos, continueremo a focalizzarci su tutti gli atout che ho menzionato poiché è nostra ferma intenzione fronteggiare le sfide con una reattività ulteriormente migliorata.

**dm:** Abbiamo molto sentito parlare di crisi e di problemi, il suo discorso rimane tuttavia molto positivo e lei sembra essere fiducioso. Può confermarci questa impressione?

**MH:** Ho percorso migliaia di chilometri e ho incontrato centinaia di persone, sia in seno alla società che al suo esterno, e sì, l'impressione che ne ho tratta è molto positiva. La società Tornos è in ottima posizione per cogliere tutte le opportunità che le si presenteranno.

Per i clienti che desiderano scoprire le nostre innovazioni rendiamo noto che prossimamente si terrà in Francia (dal 6 al 9 marzo) il Simodec ove verranno esposte le nuovissime macchine MultiSwiss e Cyklos.

*Grazie Signor Hauser per aver condiviso con noi la sua passione.*