



GRUPPO GALGANO

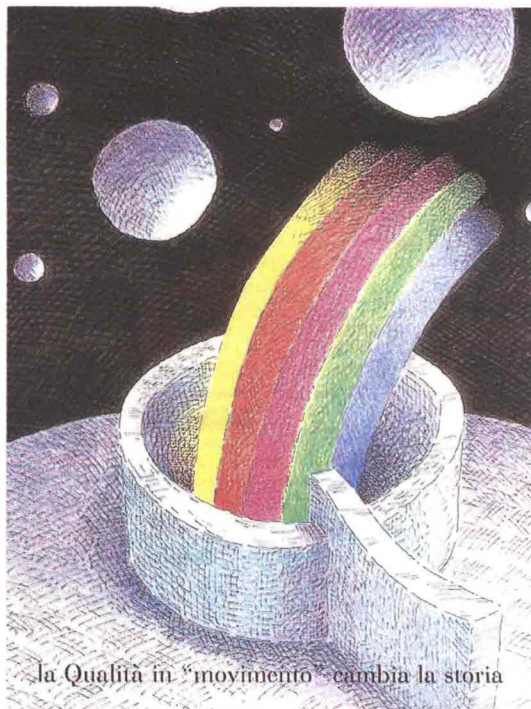
QUALITÀ TOTALE

Idee, eventi e progetti
per aiutare le aziende
«Passione e gioco di squadra:
sviluppare le energie positive»

Alle pagine 2 e 3



Una delegazione del Gruppo Galgano in visita al Toyota Commemorative Museum of Industry and Technology a Nagoya



la Qualità in "movimento" cambia la storia

Idee, eventi e progetti per aiutare le aziende Galgano e la missione della Qualità Totale

Il Gruppo fondato nel 1962 nell'Italia del boom economico

Ridurre costi e sprechi, generare innovazione e rilanciare la competitività
«Al centro di tutto ci deve essere la passione di servire bene il cliente»

di **Andrea Telara**
MILANO

Una storia di oltre 57 anni alle spalle, più di 200 progetti realizzati ogni anno, una base-clienti di oltre 130 aziende e decine e decine di eventi dedicati alla formazione, cui partecipano migliaia di manager. Ecco alcuni numeri che descrivono quello che è oggi il Gruppo Galgano, nota società di consulenza di direzione e formazione manageriale, che aiuta le aziende a ridurre i costi e gli sprechi, a generare innovazione e qualità, a recuperare competitività e a sviluppare le risorse umane.

Fondata nel 1962 a Milano da Alberto Galgano, ingegnere scomparso a 90 anni di età nel 2017, oggi il Gruppo Galgano è guidato dalla figlia del fondatore, Mariacristina (si veda l'intervista nella pagina qui a fianco), e offre i propri servizi alle aziende private e pubbliche. Il filo conduttore

che lega assieme tutte le attività del gruppo è proprio la passione per la qualità, che da ben 31 anni viene promossa con una campagna nazionale, che include diversi eventi nel corso di tutto l'anno e in queste settimane culmina in due appuntamenti importanti: la Giornata Mondiale della Qualità e la Settimana Europea della Qualità. La prima è in programma oggi e la seconda è iniziata l'11 novembre, per concludersi il giorno 17.

Sono passati diversi lustri da quando negli anni '60 del secolo scorso, nell'Italia del boom economico, l'ingegner Galgano iniziò a offrire servizi di consulenza e formazione basati sullo studio approfondito della specifica realtà delle aziende clienti, anticipando un'esigenza del mercato ancora inespressa. Fu allora che il concetto della Qualità Totale cominciò a farsi strada nelle imprese, in tutti i settori dell'industria manifatturiera e nel mondo dei servizi. Ma la consacrazione della Qua-

lità Totale, come fattore di sviluppo delle aziende, risale probabilmente agli anni '80 e '90 quando Galgano iniziò a organizzare convegni, campagne d'informazione, seminari ed entrò in contatto con il mondo accademico. Tra il 1996 e il 2004 fu anche docente di 'Qualità Totale' al corso di laurea in 'Statistica e Informatica per la gestione delle imprese' alla facoltà di Economia dell'università di Perugia.

Grandi banche, compagnie energetiche, gruppi delle telecomunicazioni e della grande distribuzione, multinazionali straniere dell'elettronica e dell'information technology: sono tante le

INTERNAZIONALE

Compagnie energetiche, banche, multinazionali: tante le aziende che usufruiscono dei servizi di Galgano

aziende che usufruiscono ogni anno dei servizi del Gruppo Galgano, ispirati ai valori che il fondatore della società descrisse nel suo best seller dal titolo: 'La Qualità Totale - Il Company Wide Quality Control come nuovo sistema manageriale' pubblicato nel 1990 in Italia e anche in alcuni paesi stranieri come gli Stati Uniti e la Spagna.

Chi lavora nel Gruppo Galgano come consulente deve in sostanza sentirsi parte attiva dell'impresa cliente, contribuendo all'individuazione e al raggiungimento degli obiettivi aziendali. Inoltre, secondo la visione del Gruppo Galgano, qualità significa anche formazione e sviluppo del personale delle aziende e dei loro fornitori, nella consapevolezza che la loro motivazione e il loro coinvolgimento sono fattori chiave per garantire una eccellente customer experience, cioè un'interazione ottimale tra l'impresa stessa e i suoi clienti. A questo proposito, assume grande importanza l'innovazione. Secondo la visione di Galgano qualità e innovazione sono due facce della stessa medaglia, una sostiene l'altra, entrambe devono essere guidate dallo stesso fattore: un'innata passione per il cliente.

© RIPRODUZIONE RISERVATA