

UNA GIORNATA CON...

## Una giornata con... Gaetano Simeone **addetto** al rifornimento dei distributori di > Alessandro Fontana

**Gaetano**, di professione ARD, lavora 5 giorni alla settimana (dal lunedì al venerdì) per una nota gestione lombarda. Si alza tutte le mattine alle 5.00, tranne il mercoledì mattina, giorno in cui la sveglia è fissata alle 4.30. Il furgone è di sua proprietà. Lo parcheggia sotto casa dentro al cortile, così è più sicuro. Fa parte di una cooperativa e ha una percentuale sulle battute. Le macchine che cura nel **suo** giro sono le **sue** macchine. I clienti che visita, sono i **suoi** clienti. Le consumazioni che vengono erogate dai distributori sono le **sue** battute. Con questa convinzione incrollabile, affronta tutte le mattine il suo complesso e faticoso giro facendo tutto il possibile perché i clienti siano soddisfatti del servizio, perché continuino a consumare e, se possibile, consumino ancora di più. L'identificazione con il suo

lavoro è assoluta. È tenace e determinato, guadagna bene e rispetta le consegne. Sa che non esistono scorciatoie, anche se questo vuol dire lavorare un paio di ore in più al giorno. Non sta tanto a discutere. Non ha tempo. Lavora.

**Alessandro**, di professione giornalista, non è ben chiaro quanti giorni alla settimana lavori. Di certo si alza almeno due ore dopo Gaetano e gli sembra sempre troppo presto. Il suo lavoro è passare tanto tempo a discutere. Però questa volta gli servirà a poco. Deve salire sul furgone. Appuntamento alle 5.30 e gli va anche bene. Di mercoledì sarebbero state le 5.00.

Questa è la cronaca  
di 12 ore passate insieme  
lunedì 13 settembre 2010





### > ore 5.30

L'appuntamento è nei pressi di un'emittente televisiva. È lunedì prima dell'alba e piove. Il gigantesco ripetitore si staglia alto nel plumbeo mattino milanese e il rumore indistinto di un treno ara l'orizzonte.

Gaetano si è svegliato da un pezzo ma io, lo capisco da quello che sto scrivendo sugli appunti e che avete appena letto, decisamente no.

L'incontro è molto cordiale e comprendo subito che se non mi metterò in mezzo tra lui e il suo lavoro, andremo sicuramente d'accordo. Il mio giro vero e proprio con lui inizierà verso le 7.00, abbiamo concordato per problemi di pass che non entrerà dal primo cliente.

Gaetano passa in questa importante locazione tutti i giorni e inizia il suo giro sempre da qui. Ci sono 15 macchine e il lunedì è la giornata meno impegnativa della settimana. Ne deve gestire solo 5.

La postazione è servita 7 giorni su 7. Nel piano dove ci sono i distributori del suo giro odierno le macchine vanno sempre riempite, perché lavorano 365 giorni all'anno. Natale e Capodanno inclusi. Non so proprio come faccia, ma attraverso qualche minuscolo dettaglio, si accorge sempre se le sue macchine sono state aperte e riempite da qualcun'altro. Anche se i colleghi sono bravi e preparati.

### > ore 6.55

Si inizia! Salgo sul furgone con Gaetano e inizio il giro. La seconda tappa è all'interno di una struttura pubblica. Parcheggiamo all'interno del cortile e ci dirigiamo in un locale che probabilmente è la mensa aziendale o la sala del CRAL, dove ci sono installate 4 macchine. Ci sono molti addetti che

prima di iniziare la giornata di lavoro passano da lì. Tutti salutano Gaetano che è evidentemente benvenuto, vederlo fotografato davanti alle macchine suscita subito commenti divertiti. "Non ti montare la testa adesso!" è l'unico riferibile. Avevo sempre immaginato il caricatore come una sorta di uomo invisibile che entra nell'azienda e compie il suo lavoro nella sostanziale indifferenza della struttura, ma la realtà è completamente diversa. C'è grande interazione tra clienti e fornitori e i rapporti interpersonali sono molto forti ed evidenti.

Un'altra cosa che colpisce è che Gaetano rappresenta in tutto e per tutto la società di gestione. Alla maggior parte degli utilizzatori dei D.A. non viene in mente che dietro c'è un'organizzazione molto strutturata. Commerciali, tecnici e capi area si vedono con molta meno frequenza.

### > ore 7.30

La terza tappa è una società privata di gestione ed elaborazione di paghe e stipendi. Anche in questo caso imparo qualcosa di nuovo. Qui non c'è il cortile interno e siamo in una zona molto trafficata di Milano. Bisogna parcheggiare!

Gaetano non ha nessuna intenzione di rischiare una multa mettendola in doppia fila, anche perché con il furgone bloccherebbe qualcuno. Quindi bisogna cercare parcheggio. Lo troviamo a circa 400 metri dalla struttura e raggiungiamo a piedi (secondo i miei standard, di corsa) la locazione.

Gaetano si porta dietro solo il borsone che contiene il palmare, il necessario per la pulizia delle macchine e i prodotti solubili per la macchina del caldo. Non capisco perché, visto che all'interno c'è anche una macchina a spirali. Dovrà tornare indietro e rifare un'altra volta la strada...

La sede è al secondo piano e mi dirigo fiducioso verso l'ascensore che invece è completamente ignorata da Gaetano. Lo seguo per le scale e riesco in qualche modo ad entrare assieme a lui. Anche



qui viene accolto dal sorriso dell'impiegata alla reception. La macchina a spirali è tutta occupata da bevande fredde.

Mi spiega perché preferisce sempre passare prima dalla macchina e poi fare il carico. Solo così può inserire con precisione il prodotto che serve. Questa locazione, pur conoscendola bene, l'avrebbe in qualche modo "sbagliata". Infatti nella settimana c'è stato un consumo atipico di the verde e di succhi di frutta e se avesse fatto un carico standard, non avrebbe potuto riempire la macchina in modo ottimale. Ritorniamo quindi rapidamente al furgone e con il carrello pieno torniamo nella locazione. Ovviamente adesso punto deciso l'ascensore, ma non mi va bene nemmeno questa volta. Gaetano ci mette di meno con le scale.

> ore 8.15

La quarta tappa è un grande cantiere milanese. La security è molto severa, ma il servizio è già attivo 3 giorni su 5 e quindi il furgone è

conosciuto.

Alla sbarra chiedono se per caso c'è una merendina in più per loro. Gaetano non condivide, ma non lo dà a vedere e con un sorriso fa capire che prima di uscire sarà sua cura lasciare uno snack a degli amici come loro.

Qui l'installazione deve essere stata molto problematica.

Il fondo è sconnesso e la locazione per cause di forza maggiore è stata "improvvisata" vicino ai prefabbricati degli addetti al progetto. Gaetano prende un sacco dell'immondizia e pulisce tutt'intorno all'area, anche se questo tipo di lavoro esula completamente dalle sue mansioni.

Non vuole che un ingegnere o qualche altro responsabile passando di lì si lamenti della sporcizia associata all'area ristoro e magari prenda provvedimenti.

Sono le **sue** macchine e tutto deve filare liscio. Cinque minuti in meno di lavoro non valgono il rischio.

Qui gli chiedono se è possibile inserire un paio di prodotti nuovi. Lui prende nota e garantisce

che farà in modo di soddisfare le richieste. Gaetano è parte attiva in questa locazione.

Nelle sue visite quotidiane ha conosciuto il responsabile del cantiere e ha fatto da tramite col commerciale per l'installazione di una ulteriore area break.

Spera quindi di metterle anche in altri punti del cantiere e di venirci tutti i giorni. Ho l'impressione che volendo potrebbe essere anche un buon commerciale, anche se a modo suo lo è già.

> ore 9.15

Usciamo dal cantiere, non prima di aver consegnato un paio di merendine nel gabbietto dei custodi e ci dirigiamo alla sede di una nota Radio milanese. Mi accorgo solo ora che Gaetano non rifornisce la macchina di prodotti freschi. Quelli sono gestiti da un'altro ARD che lui chiama il "paninaro" che è specificatamente attrezzato per il rispetto della catena del freddo.





> ore 9.45

Entriamo in una scuola. Io non potrei, ma mi spaccio per un tecnico dei distributori e me la cavo. Del resto il giornalismo di assalto deve poter rispettare delle regole un po' più flessibili. I bidelli stranamente stavano aspettando Gaetano per prendere il caffè. Lui non ha esitazioni, prende la sua chiave e lo offre spontaneamente con molta cortesia. Ci sono due nuove insegnanti che hanno bisogno delle chiavi e Gaetano gestisce anche questo aspetto. Mentre riforniamo la macchina arriva anche la dirigente scolastica che per una strana coincidenza ha dimenticato la sua chiavetta in ufficio. Dopo un paio di minuti se ne va via con un sorriso... ma anche con un caffè.

> ore 10.25

La sesta tappa è all'interno di un grande magazzino, nella piccola sala mensa/relax dei dipendenti. Anche qui il parcheggio è difficoltoso, quindi biso-

*Kikho Max*

gna fare un po' di strada per arrivare alla locazione. Un'altra lezione su questo lavoro è che se c'è l'acqua te la prendi.

La pioggia infatti è decisamente aumentata e se hai le due mani sul carrello non puoi certo tenere un ombrello. Il percorso per raggiungere le macchine è impegnativo.

Un labirinto di corridoi e porte, due ripide rampe di scale, pochissimo spazio per muovere e girare il carrello e macchine collocate in una zona non proprio ideale.

Gaetano mi conferma che questo era realmente l'unico posto dove mettere le macchine, ma mi rendo conto che quando i commerciali chiudono gli accordi, dovrebbero capire quanto difficile è raggiungere certe postazioni e quanto tempo e fatica costa all'ARD fare il suo lavoro in determinate condizioni.

Quindi non è importante solo acquisire un cliente, ma verificare che ci siano delle alternative più agevoli nella collocazione dei distributori, dovrebbe essere sempre una delle preoccupazioni della società di gestione, proprio per migliorare l'efficienza del servizio.

> ore 11.05

La giornata è iniziata da poco, ma io sono già veramente stanco. Pensare che finirà fra 7 ore incomincia ad inquietarmi un po'.

Chiedo informazioni sul pranzo (che ovviamente mi propongo di offrire io) e non ottengo altro che uno sguardo onestamente perplesso.

Il perché bisogna fermarsi per mangiare mentre si lavora è evidentemente un concetto che Gaetano non concepisce.

Mi mostra due gallette al prosciutto, un cibo sano e leggero, che mangerà verso mezzogiorno. Passare davanti ad un bar e prendere un panino d'asporto per me è il massimo che riesco ottenere dalla trattativa. Arriviamo in una grande concessionaria d'auto dove ci sono 4 macchine: due all'accettazione e due nella carrozzeria. I clienti non sono tutti uguali e questi sono i primi della giornata in cui non percepisco un clima di spontanea cordialità. Gaetano tira comunque dritto e si comporta con la stessa cortesia che mostra in ambienti più amichevoli.





> ore 11.25

Scendiamo con il furgone dentro la carrozzeria. Siamo ormai alla nona installazione e ho compreso la procedura standard che Gaetano mette in atto in ogni locazione. Arriva con il mezzo, scende, prepara il borsone, saluta tutte le persone che incontra, nel caso le ascolta e inizia il lavoro sempre dalla macchina del caldo. Pulisce sempre e comunque le macchine perché questa è la procedura aziendale, ma lo fa con attenzione e non perché sono presente io. Ormai ne ho viste alcune decine e tutte erano in ottime condizioni, anche i modelli non proprio recentissimi.

Ci tiene proprio che le sue macchine siano pulite. Le macchine pulite vendono di più. Mi spiega inoltre che ci sono le ispezioni da parte dei capi area e se il lavoro è ben eseguito ci sono anche dei bonus...

Comunque arriva, apre la macchina del caldo, lava il secchio, toglie il sacco del caffè, prende dei panni monouso e pulisce la macchina dentro e fuori, fa il lavaggio delle coppette (così come da procedura aziendale), apre la vetrina del misto e la pulisce con dei panni monouso e un detergente a spruzzo. Inserisce la chiave di audit e scarica i dati. Prende il palmare, identifica le macchine, prende i sacchetti per l'incasso, li associa ad una macchina e ci mette banconote e monete.

Poi passa a riempire la macchina del caldo con il caffè in grani e i solubili, mette i bicchieri, mette le palette. Chiude la macchina e quasi sempre passa ancora il panno all'esterno e, se serve, nelle immediate vicinanze del distributore.

Torna al furgone (ovunque lo abbia parcheggiato) e lo carica con il misto, a seconda di quello che ha visto nella macchina del freddo. Riempie le spirali contando velocemente quanti prodotti sta introducendo nel distributore e poi inserisce il dato sul palmare.

Gaetano è molto attento all'assortimento e cerca di capire attraverso i consumi quali prodotti vanno di più in quella locazione. Quindi, seppur guidato da una strutturata procedura aziendale sull'assortimento dei prodotti, applica quelle modifiche necessarie affinché i clienti siano soddisfatti e un cliente contento è un cliente fidelizzato.

> ore 12.00

La concessionaria d'auto ha altre due aree ristoro poste in altri edifici. Raggiungiamo quindi un'altra struttura nelle vicinanze dove ci sono degli uffici.

Qui Gaetano ascolta una dipendente che dichiara di aver perso 2 euro sulla macchina. Compila un modulo prestampato della società di gestione. Prende i dati, segna i 2 euro e barra la casellina della mancata erogazione. Risolto il problema ci rechiamo nella sottostante officina, dove ci sono altre 3 macchine.

> ore 12.15

In officina c'è il primo problema tecnico della giornata. La chiave di audit non rileva i dati di una macchina a spirali. Gaetano chiama in azienda e chiede l'uscita di un tecnico per verificare quale sia il problema.

Qui le macchine hanno battuto poco. In officina c'è una massiccia presenza di operatori di fede musulmana e il Ramadan è finito giovedì scorso. Noto che le macchine hanno numerosi prodotti che sono compatibili con le prescrizioni Halâl (dottrina islamica in materia alimentare).

> ore 12.30

Finalmente Gaetano mangia qualcosa, non è quindi un organismo cibernetico. Durante il trasferimento verso la prossima locazione ci fermiamo in un bar. Lui prende le sigarette e io un panino. Squilla il suo cellulare. Il tecnico chiede maggiori spiegazioni sul problema appena rilevato. Andrà nella locazione nel primo pomeriggio e questo pare tranquillizzare Gaetano.

> ore 12.45

Arriviamo in una locazione molto impegnativa. Un'assicurazione con una sede su cinque piani. Piove a dirotto, ma per fortuna parcheggiamo nel cortile interno. Per la prima volta prendiamo l'ascensore per il quinto piano. Gaetano non lo fa per pigrizia, semplicemente si fa prima in ascensore.

Anche qui imparo qualcosa di più su questo lavoro. Gaetano ha nel borsone il cassetto raccogli gocce di una table top. Mi spiega che spesso il cassetto si sporca molto e che ci metterebbe troppo tempo per pulirlo. Quindi lo sostituisce con uno già pronto e pulirà con calma l'altro in un momento tranquillo (fuori dal giro). Siamo circondati da uomini in giacca e cravatta e da donne in impeccabili tailleur e tacco 12. L'aspetto dell'area ristoro è altrettanto



curata nei dettagli.

Gaetano non è soddisfatto della free standing del caldo al 4° piano. Non batte abbastanza, mentre una table top al terzo batte tantissimo. Mi spiega che ha caldamente suggerito alla società di gestione l'inversione delle macchine e credo proprio che l'otterrà.

È incredibile quanto possa essere strategicamente critico il lavoro di un ARD. Essere tutti i giorni sul campo e direttamente dal cliente è completamente diverso che essere dietro ad una scrivania. Ragionare sui numeri per capire le esigenze della clientela non è sufficiente. Solo lo sguardo quotidiano e attento di un operatore del settore formato correttamente può comprendere come si gestisce davvero una locazione. In fondo il vending è sempre stato questo. Una professione che si basa sui fatti e sul lavoro e non sulle chiacchiere.

**> ore 13.15**

Dopo il primo tour di 5 piani mi rifiuto di tornare a fare il giro del misto e mi fermo a mangiare dentro il furgone. In tutta onestà non avrei mai immaginato che questo tipo di lavoro potesse essere così impegnativo. Nel frattempo Gaetano

carica due volte il carrello.

**> ore 14.15**

Arriviamo in un hotel 4 stelle che c'è in zona. Ci sono due macchine da servire. Noto che su tutti i distributori del caldo visti fino ad ora c'è l'adesivo che indica la presenza di un filtro per l'acqua. È segnato il mese e l'anno in cui è stato installato l'ultimo filtro (va cambiato ogni 12 mesi). Non è però di competenza di Gaetano. I filtri vengono sostituiti dai tecnici.

**> ore 14.30**

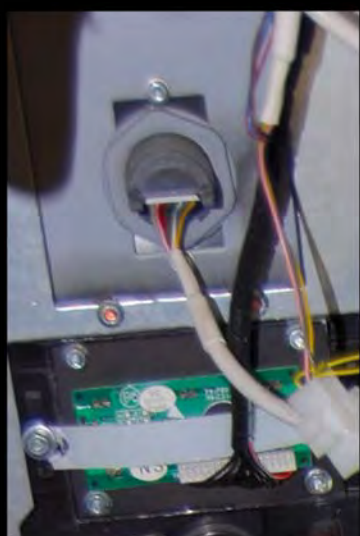
Gaetano riceve sul cellulare una chiamata dalla sede. Mi spiega che le più urgenti arrivano in anteprima via telefono, mentre le altre le riceve direttamente attraverso l'inseparabile palmare. Un'impiegata ha segnalato la mancanza di prodotto in una locazione che appartiene al suo giro. Non è prevista la visita oggi, ma ci va lo stesso. Venerdì era tutto a posto e non capisce quale possa essere il problema. Andiamo quindi dal Cliente in un'area dove ci sono numerosi lavori in corso. Entriamo in un Centro Congressi già operativo. La locazione

è molto bella ed effettivamente non ci sono problemi. Le macchine sono regolarmente rifornite. Uscendo però veniamo fermati dal custode che ci segnala un problema su un'altra macchina posta in un container nei pressi dei lavori in corso. Qui invece sono effettivamente finite le cialde in una grande macchina automatica a doppia campana. Tra sabato e domenica ci sono stati numerosi lavoratori concentrati proprio in quell'area e c'è stato un picco del tutto imprevisto di consumazioni. L'arrabbiatura per essere venuto inutilmente gli passa immediatamente. Correva il rischio di riempire questa macchina solo mercoledì. Quindi alla fine non è stata una visita inutile. Altre battute guadagnate.

**> ore 15.30**

Ci spostiamo in una zona più centrale. Dove c'è la sede di un centro studio per la formazione universitaria. Qui ci sono 3 macchine che lavorano molto durante alcuni momenti dell'anno e meno in altri. La presenza di un pubblico numeroso (gli studenti), non stanziale e di età media intorno ai 20 anni si vede da molti dettagli. La tipologia dei prodotti in offerta. La presenza di lucchetti a rinforzare la





struttura della macchina e il tempo che Gaetano deve impiegare per riempire la rendiresto con le monete di minor valore. Qui infatti le poche chiavi contactless sono in mano solo ai dipendenti e a qualche professore.

> ore 16.20

Mancano solo due locazioni alla fine del giro, ma sono molto impegnative. La prima è una società leader nel campo delle biotecnologie. Evidentemente qui la sicurezza è un valore, visto che entriamo solo con il pass e accompagnati da un dipendente che non ci lascia mai da soli. Il giro di oggi comprende 6 macchine e 4 piani diversi. Gaetano non sembra per niente stanco e continua con grande energia il suo lavoro. Io fingo di dover prendere appunti e fare delle telefonate urgenti e il giro del misto lo passo sul furgone a riprendere fiato.

> ore 17.20

L'ultima tappa è una grande azienda farmaceutica. Ci sono ben 19 distributori, anche se oggi ne deve rifornire solo una parte. Alle 18.30, 13 ore dopo il nostro appuntamento ci salutiamo. Io lo confesso, sono distrutto. Vado a letto alle 21.00 come non mi capitava più dai tempi delle scuole elementari.

> ore 08.30 Martedì 14 settembre

La mattina dopo mi alzo con calma e con ancora più calma faccio colazione. Sono ancora stanco dal giorno prima. Guardo l'ora e sono le 8.30. Mi rendo conto solo adesso che Gaetano è là da qualche parte con il suo furgone già da tre ore. Mi verrebbe voglia di chiamarlo e ringraziarlo della giornata passata insieme, ma so già che risponderebbe solo per cortesia. Lui non sta tanto a discutere. Non ha tempo. Lavora, e come lui migliaia di altri colleghi in tutta Italia!

