Red Shift

Potrebbe essere arrivato il momento di osservare i mercati finanziari attraverso un diverso metodo, dal momento che quello tradizionale con il quale interpretiamo i risultati dell'analisi "fondamentale" basandola sull'andamento delle principali variabili macroeconomiche, ci fornisce invece un quadro assai contraddittorio, che sinora è stato capace di ingannare la maggior parte degli analisti finanziari.

IL CANTO DELLE CORNACCHIE

Sono infatti almeno sei mesi (dopo la fine del 2016 quando la borsa è salita in funzione del cosiddetto "Trump trade") che ci sentiamo ripetere che i listini azionari sono sopravvalutati, che -compiuti i fatidici sette anni- il ciclo economico positivo non può che volgere al suo naturale termine (almeno in America), che il "tapering" delle banche centrali occidentali restringerà la liquidità in circolazione e tornerà ad alzare i tassi (sebbene per quelle orientali il discorso sia, almeno per il momento, assai diverso) e che dunque sia destinata a sgonfiarsi la gigantesca bolla speculativa che ha favorito i listini e pompato anche i valori dei titoli a reddito fisso.

Sembra sopita per il momento persino la speranza di essere entrati in una nuova epoca che -a partire dal mondo anglosassone- inauguri un deciso taglio alle tasse e un forte incremento degli investimenti per infrastrutture, due fattori che avrebbero il potere di rilanciare decisamente la crescita economica globale.

Eppure i mercati finanziari non sembrano affatto averla presa male. Restano a galleggiare tranquillamente sui massimi di sempre, assorbendo sinanco l'impatto (oramai dato per scontato) del secondo turno di rialzo dei tassi USA a metà Giugno e, anzi, il corso del Dollaro sembra incamminato verso una china discendente nonostante la Federal Reserve abbia chiaramente indicato che i rendimenti del biglietto verde saliranno tre volte ancora, dopo quello imminente.

LA CRESCITA DEGLI UTILI NON PLACA I TIMORI

Aggiungiamo che i profitti delle società quotate che compongono i principali indici di borsa nell'anno in corso sembrano ulteriormente destinati a crescere: del 24% nell'Eurozona e dell'11% in USA. L'America sembra inoltre veder crescere il suo Prodotto Interno Lordo del 2,3-2,5% quest'anno, contro un 1,6% medio dell'Europa (una crescita media che, senza alcune palle al piede di Paesi resilienti come l'Italia, sarebbe superiore al 2%).

Buone notizie, da piena ripresa economica, o da nuovo slancio del ciclo esistente. Ma secondo gli analisti queste cifre non bastano da sole a giustificare i nuovi massimi dei mercati azionari, non bastano per spiegarne il mancato ridimensionamento. Al contrario! Tutti si aspettano a breve qualche pericolo: un crollo delle borse o, quantomeno, una riduzione dei valori d'azienda espressi dai multipli dei profitti.

Sebbene sia quasi impossibile per chiunque formulare delle ipotesi accurate, lo è tanto più difficile quanto più si voglia navigare controcorrente in contrapposizione al coro generale degli analisti e strateghi di borsa che continuano a guardare la quiete dei mercati quale precursore di tempeste che -nella mia umile opinione- non si materializzano forse mai.

Il mio punto di osservazione mi porta invece a vedere un ordinato dispiegamento di fattori di crescita e di consolidamento dell'economia globale, soprattutto nel continente asiatico, nell'ambito di un mondo che -nel complesso- vede espandere la sua popolazione e la sua produzione di servizi digitali (spesso gratuiti ma che generano comunque importanti valori aziendali) a ritmi ben superiori alle risibili percentuali di crescita economica dell'Occidente.

IL "RED SHIFT" DELL'ECONOMIA MONDIALE

Nell'osservazione dell'Universo, il "red shift" (ovvero lo "spostamento verso il rosso" delle onde elettromagnetiche ricevute) è la constatazione dell'effetto "Doppler" relativo all'allontanamento delle galassie da cui esse provengono, effetto tanto più marcato quanto più sono distanti. Il "red shift" è perciò divenuto nel tempo il sinonimo dell'espansione dell'Universo, misurato in frazioni infinitesimali se proviamo a usare il nostro tempo (anni) e il nostro metro (multipli di chilometri), ma di portata inimmaginabile se lo computiamo su base cosmica, cioè osservando gli oggetti più lontani.

Ed è proprio a partire dall'osservazione degli oggetti più lontani che vorrei argomentare la mia personale spiegazione degli eventi economici globali: la crescita economica che si materializza soprattutto in Asia, con i suoi 5 miliardi di abitanti (quasi dieci volte quelli di

USA e Eurozona insieme), i quali in massima parte stanno uscendo adesso dalla condizione di indigenza, è un bradisismo espansivo che trova limitato riscontro nelle statistiche ufficiali, innanzitutto per due motivi:

1) La crescita economica è espressa in valori monetari denominati in divise relativamente deboli rispetto a Dollaro e Euro (si dice che il P.I.L. della Cina avrebbe superato quello americano già nel 2012 se lo Yuan non si fosse svalutato ben di più);
2) una parte consistente della crescita economica è invece basata sulla generazione di contenuti e valori digitali, a partire da quello del Bitcoin, che non trovano posto nelle statistiche ufficiali ma che esprimono valori di accelerazione ben superiori a quelli ufficialmente rilevati.

Si legga ad esempio il saggio di Brookings "l'espansione senza precedenti della classe media nel mondo" nel link qui di seguito: https://www.brookings.edu/wp-content/uploads/2017/02/global_20170228_global-middle-class.pdf.

I BENEFICI PER L'OCCIDENTE

Di una parte di questa crescita si avvantaggiano ovviamente le economie occidentali (ecco che le esportazioni europee crescono ben più delle importazioni, e così si rivaluta l'Euro), un'altra parte di quella crescita va a compensare le esigenze della base demografica che si allarga, una parte di essa infine alimenta l'economia sommersa.
Dunque una parte non trascurabile della "crescita che non si vede" va a ingrassare i profitti delle grandi corporations euro-americane i cui certificati azionari compongono gli indici di borsa. Ed è questo il motivo per il quale i loro profitti crescono oggi ad un ritmo che è dieci volte quello delle economie di loro appartenenza.

Con la crescita dell'economia digitale inoltre i valori inespressi generati dal world-wide web sono probabilmente più elevati di quanto evidenzino le relativamente poche aziende tecnologiche ancora quotate nelle borse valori, la cui maggioranza dei titoli non riguarda l'economia digitale.
Prova ne è la maggior crescita -rispetto agli indici di borsa generali- del listini "tecnologici" come quello del NASDAQ, o meglio ancora gli indici dei valori riferiti alle aziende ipertecnologiche, come il "Robo-Index" (si legga al riguardo un mio recente articolo: http://giornaledellafinanza.it/2017/05/01/arriva-il-robo-index/).

IL RISCHIO DI INCEPPO E LO SPAURACCHIO GEO-POLITICO

È chiaro che la crescita dei valori in gioco e dei profitti (attuali e futuri) che li sostengono può teoricamente portare a incendiare la dinamica salariale, può creare una crisi di

liquidità se in parallelo non si diffonderanno ulteriormente strumenti di pagamento alternativi come -appunto- quello del BitCoin, arrivando a generare in definitiva un possibile panico per gli investitori ma, come si dice nell'ambiente aeronautico, "un aereo dentro l'hangar è sempre più sicuro di uno in volo, ma non è nato per restarci"!

Così possiamo prendere in considerazione nelle nostre analisi la probabilità di scossoni stagionali nell'estate, di quelli congiunturali derivanti dal rialzo dei tassi, di quelli prospettici dovuti al ritardo con il quale verranno varate le riforme fiscali e i nuovi grandi investimenti infrastrutturali.
Ma se la crescita economica globale mantiene il suo ritmo attuale, allora le prospettive finanziarie resteranno nonostante tutto fortemente positive!
Questo è anche il motivo per cui tutti si preoccupano per le Borse ma nessuno liquida i propri titoli. E se lo avesse già fatto negli ultimi mesi avrebbe senz'altro sbagliato.

Cosa resta da temere allora? A mio modesto avviso un vero spauracchio, in questa ottica, resta eccome, anzi si dilata, perché può uccidere il vero motore della crescita globale e, indirettamente, silurare i livelli attuali dei listini azionari: è quello della variabile geo-politica!
Il partito della guerra ha sempre tanti sostenitori, troppi, forse, ora che in ballo c'è un'espansione economica come in passato non se ne erano mai viste! Un'espansione corroborata dalla scienza, da un crescente rispetto dell'ambiente, da una relativa pacificazione globale.

Dopo l'astronomia allora è doveroso citare anche la fisica delle particelle: insieme al "red-shift" ci vuole insomma un vero e proprio "quantum leap" (salto quantico) nella qualità della politica internazionale, al fine di riuscire a mantenere le sfere in movimento verso un mondo più complesso sicuramente, ma nel complesso anche migliore.

Stefano di Tommaso

CHI FA SOLDI CON LE SCIAGURE INFORMATICHE

Tanium, tra le più grandi start-up tecnologiche della Silicon Valley è forse anche quella che più ha beneficiato dell'ondata di paura che ha seguito l'avvento di WannaCry, il famoso cyber-attacco che ha recentemente mandato K.O. i computer di mezzo mondo.

Condotta da un mercuriale amministratore delegato -Orion Hindawi- pronto ad ogni colpo basso e fondata da suo padre, noto genio dei sistemi di sicurezza, Tanium ha sviluppato sistemi di sicurezza informatica impareggiati e unici nel loro genere, perché garantiscono un controllo estensivo e completo di ogni possibile sistema informatico aziendale complesso, impedendone l'hackeraggio anche dall'ultimo dei terminali. Tra i suoi clienti si annoverano le più grandi multinazionali del pianeta e addirittura molti enti governativi.

Non soltanto Tanium è da tempo in odore di una *quotazione multi-miliardaria alla borsa di Wall Street*. Essa è inoltre uno dei pochissimi "Unicorni" (le start-up valutate dagli investitori più di un miliardo di dollari) capace di generare cassa (pare ne abbia per oltre 300 milioni di dollari) e di raddoppiare ogni anno il proprio giro d'affari (il 2016 lo ha chiuso con un fatturato di 360 milioni di dollari e anche per l'anno in corso ci si aspetta un raddoppio, in parte dovuto al l'ampliamento della sua base di clientela e in parte a causa dell'incremento generalizzato del budget di spesa delle grandi aziende per la propria sicurezza informatica.

L'azienda, spesso citata per il ruvido stile di gestione dell'accoppiata padre-figlio che l'ha fondata (i quali ancor oggi ne controllano la maggioranza del capitale -i signori David e Orion Hindawi- già fondatori di BigFix) non è nuova a scandali e improvvise sterzate di gestione ed è forse anche per questo che è stata di recente additata come la Uber della sicurezza informatica.

Ebbene, tanto per non smentire la sua fama, Tanium ha approfittato dell'occasione del timore generalizzato riguardante la sicurezza informatica generato dal recente attacco globale del virus "WannaCry" per racimolare dai propri investitori ancora un "round" di aumento di capitale (l'ottavo, sembra, dalla sua fondazione) da 100 milioni, sfiorando con quest'ultimo la mirabolante valutazione implicita di quasi 4 miliardi di dollari, rimandando con ciò nuovamente ad una tempistica indefinita la propria quotazione a Wall Street ed incamerando nuova benzina per la propria crescita senza dover minimamente dipendere dalle sorti dei mercati azionari.

L'operazione ha colto tutti di sorpresa non solo perché nessuno pensava che Tanium ne avesse bisogno, ma anche per il fatto che molto di recente gli stessi Hindawi, suoi principali azionisti citati spesso dalla stampa per aver rimpiazzato senza tanti scrupoli numerosi propri dirigenti aziendali di lungo corso quasi solo allo scopo di poter imporre il loro stile di gestione e così controllare meglio la loro società, si erano invece espressi pubblicamente a favore di una grande quotazione in borsa della società, contraddicendo con ciò un sentimento comune di relativa avversità ai mercati finanziari tra le aziende ipertecnologiche della Silicon Valley , che spesso li considerano soltanto un "male necessario" alla propria sopravvivenza.

Ciò nonostante che il mercato finanziario dei titoli "high-tech" quotati a Wall Street abbia registrato nella prima parte dell'anno una performance da capogiro, pari al 20% (oltre il 50% su base annua lizzati), contro un misero 5% degli altri titoli che compongono l'indice Standard&Poor500.

La storia di questo gioiello tecnologico di quell'America dell'America che è la California odierna non è poi molto diversa da quella di numerose altre grandi imprese americane, mirabilmente capaci di dominare una sofisticata e al tempo stesso pronte a ogni manovra pur di difendere la propria autonomia e identità aziendale, ivi compreso il trarre ottimi profitti dalle disgrazie altrui!

Stefano di Tommaso

LA CARICA ESPLOSIVA DEL BITCOIN

Bitcoin ai massimi di valore e notorietà. Ma dopo l'attacco senza precedenti ai computers di tutto il mondo ci si chiede se metterlo sotto inchiesta

Due recenti accadimenti, collegati tra loro, hanno fatto notizia in tutto il mondo nelle scorse ore:
– L'impressionante ascesa del valore del Bitcoin (la moneta virtuale nata nel 2009 per le transazioni su internet), giunto alla soglia dei 1800 Dollari, quando a inizio 2017 quotava "solo" 1000 Dollari;
– L'attacco informatico senza precedenti che rischia di bloccare i computer di mezzo mondo, per rimuovere il quale è stato chiesto un "riscatto" in Bitcoin.

Soprattutto quest'ultimo ha messo in evidenza come il "Cibercrime" (i reati informatici) possa risultare estremamente difficile da contrastare quando utilizzi tutte le risorse che mette a disposizione la rete mondiale di iternet, ivi compresa la sua criptovaluta: il Bitcoin.

UNA MONETA DAVVERO "INDIPENDENTE" BASATA SUL BLOCKCHAIN: UNA TECNOLOGIA FORTEMENTE INNOVATIVA

Nonostante la sua recente nascita (2009), l'ascesa del Bitcoin come moneta indipendente e internazionale ne ha fatto parlare parecchio i giornali. Ancora oggi tuttavia sono in molti a chiedersi esattamente cosa sia e come funzioni.

La caratteristica principale della valuta online è la sua tecnologia innovativa di certificazione delle transazioni, denominata "blockchain". Diffusa gratuitamente dai suoi creatori quale sistema di certificazione indipendente e inattaccabile degli scambi commerciali denominati in Bitcoin, il mondo sta individuando molti altri possibili utilizzi della blockchain per certificare di tutto senza bisogno di sottostare all'autorità di qualche garante.

Il fatto che nessuno abbia nemmeno la più remota speranza di poter manomettere il sistema di verifica dei pagamenti in Bitcoin e il fatto che il medesimo sistema non sia controllato né gestito da alcuna autorità politica o centrale, ne proietta un'aura idealistica e libertaria, cosa che ha spinto i suoi pionieri a diffonderla per accompagnare e promuovere proprio quella filosofia sottostante: l'idea che il "signoraggio" della moneta potesse essere abolito costituisce il principale fascino della moneta elettronica per eccellenza, visto che nessuna autorità pubblica può permettersi di stamparne liberamente per i propri scopi.

ADESSO IL BITCOIN HA ASSUNTO ANCHE VALORE LEGALE

Fino a poco tempo fa tuttavia la medesima Bitcoin era una valuta cui nessuno Stato riconosceva valore legale, sin quando tuttavia il governo del Giappone (a inizio 2017) non ha fatto la prima mossa, prendendo atto della sua diffusione e accettandola quale mezzo ufficiale alternativo di pagamento.
La mossa ha spiazzato tutti gli altri governi del mondo perché il Bitcoin ha una caratteristica che a molti non piace affatto: è totalmente indipendente dal sistema bancario e, conseguentemente, i suoi movimenti non sono riferibili all'identità di chi li ha effettuati.

È probabile che sia questo il motivo per il quale il ricatto informatico globale delle ultime ore chiede di essere riscattato in Bitcoin: nessuno potrà risalire all'identità di chi lo percepisce. Forse mai prima d'ora il mondo aveva preso atto del fatto che il Bitcoin può diventare la moneta delle transazioni illegali!

Il Bitcoin infatti viene percepito dai più come una vera e propria riserva alternativa di valore e, al tempo stesso, come un bene della cui proprietà si può impedire il censimento alle autorità statali. Le sue transazioni sono tutte tracciate, ma non è possibile individuare i soggetti che le compiono, che possono avere costituito i loro conti in Bitcoin interamente per contanti e con nomi di pura fantastica.

La questione però accende più di un faro sulla mancanza di controlli per uno strumento che non solo risponde all'esigenza di effettuare transazioni sulla rete, ma soprattutto viene utilizzato come "asset class" a sé stante, oggetto di investimento e speculazione per oltre il 90% delle sue transazioni.

LA CRESCITA DEL SUO VALORE E LA SUA NATURA SPECULATIVA

Il motivo per il quale il Bitcoin è cresciuto esponenzialmente di valore negli ultimi mesi è da riferirsi anche a anche un'altra fondamentale caratteristica di questa moneta: quella di

non poter essere “inflazionata”.

Nessuno infatti ha il potere di stamparne un ammontare superiore a quello in circolazione, mentre il suo volume totale cresce leggermente all’aumento del numero di transazioni eseguite grazie a un meccanismo automatico che ne premia i “certificatori” con il cosiddetto “mining” (cioè con la sua estrazione). Il meccanismo di moltiplicazione della moneta è però tale per cui se ne sale la diffusione tra il pubblico e, conseguentemente, la domanda, il prezzo del Bitcoin cresce quasi proporzionalmente, determinandone una forte rivalutazione.

Questo è anche il motivo per il quale ci si aspetta ulteriori forti impennate della valuta virtuale, dal momento che essa è impossibile da inflazionare e, al contempo, è molto richiesta proprio in situazioni dove la circolazione della moneta ufficiale è invece ristretta (la Cina, per esempio) oppure dove esistono forti timori di una svalutazione della medesima a causa di politiche monetarie eccessivamente accomodanti (come il Giappone, appunto). Non è un caso che delle 32 piattaforme di scambio della moneta le prime 4 utilizzino lo Yuan come moneta di cambio del Bitcoin!

Il fatto tuttavia che la maggior parte delle transazioni in Bitcoin abbia natura di investimento ne rende estremamente volatile il valore, come dimostrano le sue vistose oscillazioni degli ultimi anni (sebbene nell’ambito di un trend fortemente crescente).

COSA SUCCEDE ADESSO

È probabile che sia presto tentata la messa al bando della possibilità di creare nuovi conti in valuta Bitcoin in maniera anonima, ma resta per farlo una enorme difficoltà: oggi il sistema è completamente indipendente dai suoi creatori e dunque risulta estremamente difficile apportarvi modifiche.
È come un mostro che si autoalimenta e che propaga la sua esistenza in maniera esponenziale man mano che tutti, dai giovani “nativi digitali” a chi vuole affrancarsi dalle restrizioni di legge, lo scoprono e lo adottano.

È per questo motivo che -nonostante politici, banchieri e sinanco studiosi dell’economia continuino a gridare allo scandalo- è probabile che la sua diffusione non conosca dei significativi arresti e, per l’impossibilità di moltiplicarne le quantità in circolazione, magicamente, nemmeno la crescita del suo valore!

Stefano di Tommaso

LA CRISI DI ALITALIA

E’ il fallimento di un sistema che vede l’azienda pubblica operare senza la consapevolezza di aver testato una formula imprenditoriale.

Spesso i motivi della crisi aziendale derivano dall’incapacità del management di cogliere la necessità di soddisfare la clientela attraverso un sistema di prodotto complesso.

Un mio recente studio sul posizionamento di mercato delle compagnie Aeree, ha dimostrato che la web reputation di Alitalia è all’ultimo posto rispetto a quella delle altre compagnie di Bandiera degli altri paesi Europei e che -addirittura- la maggior parte di clienti non è nemmeno in grado di distinguere se si tratti di duna compagnia Low Cost oppure no.

LA DIVERSA PERCEZIONE RISPETTO A “EMIRATES”

Nello stesso studio avevo altresì dimostrato che i viaggiatori che dichiarano di avere viaggiato in classe economica tanto su Alitalia che su Emirates (che ha una delle web reputation più alte tra le compagnie studiate), percepiscono di avere avuto sula compagnia mediorientale più spazio a disposizione. Sebbene tale circostanza non sia probabilmente vera, in quanto i posti sono in verità equidistanti, l’esempio dimostra come la comunicazione delle due compagnie determini un diverso livello di percezione di servizi: Alitalia ha chiuso l’esercizio 2016 con un disavanzo operativo (Ebit) di €275 milioni e una perdita netta di €348 milioni con molti rilievi da parte degli analisti finanziari che rappresentano che nelle pieghe dei conti sono evidenziati rischi rilevanti, con un onere aggiuntivo di ulteriori €310 milioni (Fonte: Dragoni Gianni, “Alitalia accelera sul piano industriale” su Il Sole 24 ore del 26 gennaio.
Emirates però ha un EBITDAR, prima cioè un margine operativo al lordo anche dei costi di

noleggio, pari a 9.200.000 AED pari a circa 2.300.000 euro (Fonte: Annual Report 2016 “Emirates”).

MASSIMIZZARE LA SODDISFAZIONE DELLA CLIENTELA

I clienti di Alitalia lamentano che non ci sono più molte rotte, e le rotte cancellate sono quelle in cui, attraverso la cosiddetta “Classe Magnifica” Alitalia otteneva i migliori risultati. La dismissione delle rotte, evidentemente risponde ad un esigenza di cassa, che ha consentito la soddisfazione momentanea di alcuni interlocutori sociali, a fronte dell’insoddisfazione della clientela.

Allo stesso modo, mentre ogni compagnia, mette a disposizione dei migliori clienti, numerosi posti che possono essere acquistati con le miglia, Alitalia, dichiara “candidamente” sui Social Media che è necessario prenotare anche 11 mesi prima-, senza considerare che nell’ultimo triennio è pressoché raddoppiata la quantità di miglia necessaria per ottenere un volo su altra compagnia del gruppo SKY a spese di Alitalia. I primi elementi di un risanamento aziendale sono sempre quelli endogeni. Non sembra possibile, risanare un’azienda senza passare per il tentativo di massimizzare il valore prodotto per i propri clienti.

Una formula imprenditoriale si valuta sempre secondo due prospettive, da un lato il sistema dei clienti che è soddisfatto mediante il sistema di prodotto, dall’altro lato, il sistema degli interlocutori sociali che si aspetta al remunerazione dei fattori produttivi apportati.

Non c’è dignità nel tentativo di speculazione sulla funzione d’uso del sistema dei prodotti. Tale speculazione, solo apparentemente ha l’effetto di determinare un impoverimento del cliente e un trasferimento a favore dell’azienda. Nei fatti, c’è solo una distruzione del valore aziendale, che ha effetto tanto dal lato della percezione dell’impresa, nel sistema di prodotto, tanto dalla parte del sistema degli interlocutori sociali. Non esiste formula imprenditoriale se il sistema dei clienti non è soddisfatto dal sistema di prodotto, che comprende, tra l’altro, la qualità, il prezzo, la completezza dell’offerta la credibilità del marchio e la sua riconoscibilità.

I TAGLI SBAGLIATI

Nel caso di Alitalia, non vi è dubbio che tagliare i voli a lungo raggio, quelli dove la classe Magnifica era un’eccellenza sia stato più miope che poco lungimirante. Ma il vero problema non è questo. Il miraggio di un low cost irragionevole e di infima qualità ha distrutto Alitalia. È la mancanza di una formula imprenditoriale protesa alla soddisfazione del cliente: sono le migliaia di critiche sistematiche che le persone postano sui profili dei

Social, è il palpabile senso di insoddisfazione del sistema dei clienti. Non c'è intervento monetario di investitori esteri o italiani che siano, che possa determinare un risanamento se prima non si agisce su questi sistemi che determinano la soddisfazione del cliente.

L'economia si definisce globale, da cui il termine globalizzazione, perché globale è il mercato di riferimento, ma è prima di tutto la globalizzazione dei clienti, che agiscono tra di loro comunicando secondo un meccanismo che è stato definito "prismatico", evocando l'idea delle facce dei diamanti in cui ciascuna da luce a tutte le altre.

Tale meccanismo della comunicazione (non più verticale, ma prismatica) è quello che sta rivoluzionato l'applicazione di tutti i modelli economici aziendali, impattando sulla possibilità di una singola impresa o di un singolo aggregato, di mutare i meccanismi determinanti della generazione di valore in un mercato o della percezione del valore nel sistema degli interlocutori sociali.

Attraverso i social media chiunque è in grado di generare strutture di comunicazione, profili, gruppi di vario genere, strutture di fans, pagine di amici, di seguaci e persone influenti seguite. Come dimostra il recente caso divenuto virale di un cliente della **United Airlines** filmato mentre viene cacciato dall'aereo per un problema di overbooking la cui colpa era imputabile solo alla compagnia aerea, la disattenzione di un'impresa verso i propri clienti si propaga in tempo reale sulla rete, e diventa un pericoloso ***driver*** di disvalore.

UNA METAFORA DEL "BEL PAESE"

Il rilancio di Alitalia, metafora del rilancio del paese Italia, deve partire da un profondo ricambio della mentalità e dunque del suo ***management***, dal ritorno all'efficacia, e dalla fine del corporativismo, che nel caso Alitalia si è espresso in posizioni sindacali miopi e senza possibilità di essere sostenibili economicamente nel tempo.
Proporre una nuova divisa per il personale di bordo avrebbe potuto essere il simbolo di un cambiamento, ma il cambiamento non c'è stato, e alla fine, di nuovo c'è stata solo una divisa arabeggiante, che poco aveva a che spartire con la tradizione Italiana e più che altro sanciva il passaggio in mani straniere.

La compagnia di bandiera, come il nostro Paese, se vogliono decollare, devono tornare ad essere innanzitutto progressive, e al contempo legate alle proprie tradizioni: aperte sì verso l'esterno, ma soprattutto devono puntare alla soddisfazione, dei propri clienti come dei propri cittadini, oppure il malcontento continuerà a trasformarsi in disvalore, perdite economiche e dunque crisi.

Alessandro Arrighi
Dottore Commercialista
e Senior Partner de La Compagnia
P.S.
Sul medesimo argomento vorrei citare qui anche un mio precedente articolo : http://www.alessandroarrighi.com/eccellenza-di-cantu-e-fallimento-alitalia/