

# La Grande Guerra degli obiettivi commerciali

Spesso lo studio degli eventi passati ci aiuta a capire meglio il nostro presente. E a volte si possono prendere spunti da ambiti apparentemente del tutto estranei a quelli che viviamo quotidianamente.

Per questo può essere estremamente interessante andare a rileggere le modalità con le quali Generali ed Ufficiali impartivano gli ordini durante la **Prima Guerra Mondiale**. Il linguaggio era infarcito di retorica, di certezze granitiche.

Prendiamo ad esempio il **Generale Capello**, comandante della Seconda Armata, destinata ad essere sbaragliata a Caporetto. In una circolare rivolta ai suoi ufficiali, scriveva:

*E' necessario che l'attacco abbia sempre ed assolutamente il carattere travolgente della valanga*

E' chiaro che con ordini impartiti in questo modo la vittoria non potesse sfuggire: chi poteva resistere ad una valanga? E se l'attacco avesse avuto minore efficacia, la colpa sarebbe stata evidentemente della truppa, **incapace di eseguire gli ordini**.

Il **Generale Cavaciocchi**, comandante del IV Corpo d'Armata (**spazzato via** nelle prime ore della battaglia di Caporetto), in una circolare ordinava:

*Voglio che il nemico preparantesi ad attaccare sia inchiodato sul posto dal nostro fuoco. Se tenti di avanzare, il fuoco sia **sterminatore**, più per la sua precisione che per il numero dei colpi sparati.*

*Il tiro di sbarramento deve riuscire **magistrale***

Facile fare il generale. Basta ordinare che il tiro sia magistrale e sterminatore, e il più è fatto. Se poi questo non riesce, è perché i sottoposti sono incapaci. E già che ci siamo, il nemico va sterminato, ma risparmiando colpi: **il taglio dei costi dev'essere comunque la priorità**. Se l'artigliere sbaglia il colpo è un traditore della Patria: mancare il bersaglio significa violare gli ordini. Lo stesso Generale Cavaciocchi, in una successiva dispisizione, scriveva:

*Le mitragliatrici devono essere ordinate con arte, con ardire, con genialità.*

Che ci vuole ad avere soldati che agiscono in modo geniale? **Basta ordinarglielo**. Con disposizioni del genere doveva andare per forza tutto bene. Basta eseguire gli ordini e sparare in modo sterminatore, geniale ed economico.

Eppure, **inspiegabilmente**, la realtà rifiutò di piegarsi alle certezze del Generale.

Appena iniziato l'attacco, i colpi di artiglieria nemici tranciarono tutte le linee telefoniche, impedendo qualsiasi comunicazione tra il Generale Cavaciocchi e la sua truppa.

Ma il Generale aveva previsto tutto, risolvendo a monte il problema. Gli ordini dei giorni precedenti alla battaglia non lasciavano spazi a dubbi:

*Avverto che non ammetto, per ragione alcuna, la mancanza di notizie per interruzione delle comunicazioni*

Quindi gli ordini erano chiari: se quegli smidollati ed incapaci dei soldati non li avevano eseguiti che colpa poteva avere il Generale?

Tutto questo ci può apparire ridicolo, ma allora era tremendamente serio. Questo modo retorico di comunicare, assolutamente demenziale, traeva origine dalle granitiche

certezze del Capo di Stato Maggiore dell'Esercito, **Generale Cadorna**, che non ammetteva che potessero essere messe in discussione. Bastava esprimere un dubbio o esitare nel lanciarsi all'assalto per venire fucilati. **Furono oltre 1.500 i soldati italiani fucilati durante la Grande Guerra**, frutto anche della scarsa considerazione per le truppe da parte dei vertici dell'Esercito.

Cosa c'entra tutto questo con la nostra realtà? Forse più di quanto possa sembrare. Facciamo alcuni esempi.

In mille riunioni, sempre uguali, si ordina di fissare un certo numero di appuntamenti, e la percentuale di vendite che da questi appuntamenti **DEVE** derivare. Se la filiale ottiene un numero inferiore di appuntamenti, e in molti casi i clienti si ostinano a non sottoscrivere i prodotti proposti, è colpa dei dipendenti che, nella migliore delle ipotesi, sono incapaci, e spesso vengono accusati di non essersi impegnati abbastanza, o addirittura di essere **contro**.

Non ci sono (ancora) le fucilazioni per insubordinazione; ma chi di noi non ha notizie di colleghi **mortificati**, **trasferiti** o **demansionati per non aver ottenuto i risultati richiesti**?

Chi di noi, spiegando le difficoltà dovute alle carenze di organico, all'insofferenza di clienti che sempre più spesso riappendono il telefono quando la banca li chiama per l'ennesima volta, ai ritardi dovuti alle procedure, non si è sentito rispondere: **"Non voglio sentire scuse"** ?

Che è l'equivalente di *"Non ammetto, per ragione alcuna, la mancanza di notizie"*.

Quante volte ci siamo sentiti **frustrati** perdendo ore a causa di sistemi informatici obsoleti ed inadeguati? Bisogna risparmiare i proiettili, ma il fuoco dev'essere comunque *"magistrale e sterminatore"*.

Quante volte abbiamo avuto la sensazione di essere carne da macello, messi in prima linea tra due fuochi (clienti da una

parte, superiori dall'altra) con il fine ultimo di **far ottenere premi importanti ai capi?**

Abbiamo detto che dalla storia possiamo trarre importanti insegnamenti. L'inettitudine dei Generali della Grande Guerra portò alla disfatta di Caporetto, con i soldati che gettavano le armi senza disperarsi per la sconfitta, ma pensando di poter finalmente tornare alle loro case, felici in cuor loro per la fine di una guerra che non gli apparteneva, dalla quale avrebbero tratto beneficio solo i più ricchi, che in trincea non ci andavano.

Volendo fare un ulteriore parallelo con la nostra realtà, non si può ignorare il fatto che ormai **qualunque bancario che abbia superato i 50 anni abbia come primo pensiero la sua data di pensionamento**: il principale desiderio è quello di fuggire dalla trincea.

Alla fine fu necessario un cambio di rotta, il licenziamento di Cadorna e la sua sostituzione con **Diaz**, un trattamento più umano per i soldati, puntando a rimotivarli ed a ricostruire il loro morale, per rimettere insieme un esercito e scoprire che, se guidati adeguatamente, quegli stessi soldati erano capaci di sconfiggere gli Austriaci a Vittorio Veneto e vincere la guerra.

*N.B. Per i riferimenti storici abbiamo attinto alla meritoria opera del prof. **Alessandro Barbero***