



ENVISIONING

Introduzione

Cosa hanno a che fare tra loro montagne, vacche e auto? Per noi di **Autotorino** sono elementi strettamente connessi. Le nostre origini hanno **radici molto profonde**: tutto è nato in una **valle alpina** che si estende per oltre cento chilometri, da est verso ovest. Qui, in **Valtellina**, se vuoi aprirti e spingere lo sguardo più in là, hai da sempre due alternative. La prima è quella di avventurarti fino al Lago di Como, per poi proseguire. La seconda è quella di conquistare le vette che la circondano.

Tutto attorno, le montagne si estendono come un gigantesco abbraccio: più che un confine rassicurante, uno **stimolo di conquista**. Guardi all'insù e cresci, sognando in grande. Un'attrazione difficile da spiegare, che alla lunga finisce col restituire un significato diverso alla **fatica quotidiana**. Perché per raggiungere una cima non basta volerlo: bisogna **allenarsi**, arrivando al punto di godere dello **sforzo** in sé.

Questa è una **terra difficile**: una terra che non è per tutti, anche se che può darti molto. Una **terra di allevatori**, ma senza grandi stabilimenti e una produzione forsennata: da noi si pratica la **pastorizia eroica**. Quei declivi tanto ripidi hanno da sempre costretto ad affrontare sentieri oltremodo duri. Impervi. **Nulla viene regalato**: bisogna conquistarselo "una pertica alla volta". Per ottenere un risultato servono **cura e dedizione**. Quello che ricevi in cambio, è solo il frutto di quello che hai dato in precedenza.

Introduzione

Ed è su queste **fondamenta** che è nata Autotorino, nel **1965**. Gli insegnamenti arrivati dalla notte dei tempi hanno trovato una loro nuova chiave di lettura, trasformandosi in **valori e comportamenti condivisi**. La **curiosità** verso il nuovo, il **rispetto** dei territori, l'**amore** per le cose fatte bene, la **dedizione**, la **concretezza** dei piccoli gesti e, perché no, anche la **testardaggine** di chi ha nel cuore una forte **ambizione**: tratti distintivi della nostra storia e della nostra tradizione che sono permeati sotto pelle, attecchendo. A questi si sono aggiunti, via via, gli esempi positivi portati dalle persone incontrate sul nostro cammino. Uno **scambio reciproco**, grazie al quale siamo diventati quello che siamo oggi.

Così, un po' alla volta, ci siamo trasformati da una **piccola famiglia** a una **grande comunità**, composta da **persone che condividono una visione comune**. Abbiamo capito che con l'**impegno**, l'**ascolto** e il **gioco di squadra** anche le più grandi **sfide** e gli orizzonti più lontani rappresentano semplicemente delle **grandi opportunità**.

NOI SIAMO AUTOTORINO



Missione

Creiamo valore, costruendo rapporti di fiducia.

Lo facciamo migliorando continuamente la nostra capacità di ascolto e il nostro metodo condiviso.

Ogni mattina apriamo le nostre filiali e i nostri uffici con un'idea fissa in testa: quella di **creare valore**.

- **Valore per i clienti:** troviamo proattivamente la migliore risposta alle esigenze di mobilità, facendo la differenza nelle piccole e nelle grandi cose.
- **Valore per i collaboratori:** creiamo un ambiente di lavoro stimolante, in cui mettersi in gioco ed esprimere il proprio potenziale, sentendosi parte di una comunità.
- **Valore per i partner:** puntiamo alla reciproca soddisfazione, coltivando un rapporto trasparente, responsabile e di stimolo vicendevole.
- **Valore per il territorio:** partecipiamo attivamente, attraverso azioni concrete, al benessere dei luoghi in cui viviamo e operiamo.
- **Valore per l'azienda:** costruiamo una realtà attrattiva, sana, solida e in continuo rinnovamento.

Per riuscirci, l'elemento centrale è la **fiducia**. La generiamo grazie a due leve principali. La prima è l'**ascolto dei clienti** interni ed esterni: la qualità che esprimiamo dipende dalla capacità di fare le cose giuste, nel modo migliore. La seconda è un metodo in continuo perfezionamento che ci consente di **prendere degli impegni e di mantenerli**.



Visione

Quando pensi alla mobilità, pensi ad Autotorino.

Abbiamo in testa un'immagine a cui tendere: laddove operiamo, chiunque abbia un'**esigenza di mobilità**, in tutte le sue possibile forme, **deve pensare a noi, ad Autotorino**, come a una delle principali alternative.

Non vogliamo solo conquistare quote di mercato: vogliamo conquistare **quote di fiducia**. Se arriviamo a questo risultato, significa che abbiamo fatto bene tutto il resto e siamo stati **coerenti con la nostra missione**.







Flag verde

- Segui il **processo**.
- Perché si è bloccato? **Attivati** e sbloccalo.
- Se non ci riesci, **alza la mano**.
- Se vedi una mano alzata, attivati: i problemi vanno risolti.
- Dietro ogni processo c'è un **cliente**...e se fossi tu?
- I **dettagli** fanno la differenza.

FLAGG

KO

VVVVV

D

W

ERDE

Red brushstroke

Yellow brushstrokes



Flag verde

In Autotorino è fondamentale **lavorare al miglioramento** continuo di un **metodo condiviso**. Puntiamo a renderlo via via **più efficace**, raccogliendo le indicazioni che derivano dalla nostra **esperienza quotidiana**. Il processo attuale è il frutto del lavoro di affinamento iniziato nel 1965, adattato costantemente in funzione dell'evoluzione del contesto in cui operiamo e viviamo.

La robustezza del metodo così ottenuto, ci porta a credere nella sua bontà. Per questo, ad ogni **step** di qualsiasi processo, è importante che **il “flag” sia verde**, ovvero che tutte le condizioni previste dalla procedura vengano rispettate. Bene: e se il “flag” fosse rosso? Ecco, in quel caso, le possibilità si riducono fundamentalmente a due. Prima possibilità: qualcuno sta sbagliando qualcosa. Seconda possibilità: il processo è messo a dura prova da una situazione imprevista e quindi va ulteriormente aggiustato. Dunque? Dunque, nel primo caso si tratterebbe senz'altro di una buona occasione per apprendere e **migliorare il proprio operato**. Nel secondo, bisogna essere fedeli al valore **“Avanti tutta”** e proporre nel modo giusto l'**idea di miglioramento**, senza mai dimenticare che il processo descrive la strada da seguire e nella stragrande maggioranza dei casi, così com'è, conduce alla **meta**.

Detto ciò, la cosa essenziale resta il fatto che la procedura non deve prevalere sul **fine ultimo**, che è quello della piena **soddisfazione del cliente** [interno o esterno che sia]: bisogna darsi da fare e trovare una **soluzione per trasformare il “flag rosso” in “flag verde”**, laddove ciò crei valore. In altre parole, il “flag rosso” non può mai essere utilizzato come alibi.





Viva la fiducia

- Ci piace la **fiducia**: se vuoi riceverla, dalla.
- Fai **gioco di squadra**.
- Dai la mano e dai una mano.
- “Soddisfatto o rimborsato”.
- Credi nel metodo, **fidati del team**.
- **Rispetta il tempo**, tuo e degli altri.
- Passa **dal “voi” al “noi”**.





Viva la fiducia

Perché tutto funzioni al meglio, dobbiamo riuscire a padroneggiare un'entità apparentemente astratta come quella della **fiducia**. La fiducia deve permeare ovunque. Deve insinuarsi nelle pieghe più nascoste del **metodo condiviso**, deve caratterizzare tutte le **relazioni interne**, per manifestarsi in tutta la sua potenza verso l'esterno e giungere al **cliente finale**. Trasformandosi così in qualcosa di assolutamente concreto [altro che astratto!]: la **generazione di valore**. Il servizio "**Soddisfatto o rimborsato**" ne è un esempio tangibile: possiamo permetterci di proporlo – e lo facciamo sul serio – solo perché **crediamo nel metodo e ci fidiamo del team**.

La **fiducia genera fiducia** e la rende contagiosa: quando siamo circondati da esempi di comportamenti che testimoniano uno **spirito di vera collaborazione**, non possiamo che adeguarci e fare altrettanto. Per arrivare a quella condizione, è importante che ognuno di noi faccia un primo passo e si focalizzi anzitutto sulle proprie azioni. Quindi non cercare gli errori negli altri: prova a **cambiare te stesso** e vedrai che il team cambierà. Ricordati che l'**esempio** è importante: non rimanere seduto a guardare. Credere nel metodo e fidarsi del team è ciò che li fa funzionare veramente.

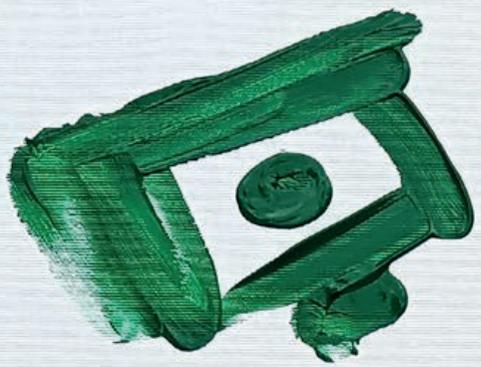




#nofilter

- Pane al pane, vino al vino.
- **Trasparenza**: dire e vedere le cose per quello che sono.
- Parti dal dato: misura quello che fai e **crea consapevolezza**.
- **Ascolta, ragiona, agisci**.
- **Comunica** in maniera efficace.
- Esprimi te stesso, rispettando gli altri.

#NOFFILTER



*12x21





#nofilter

Fotografiamo la realtà, misurandola nelle sue molteplici sfaccettature. Lo abbiamo sempre fatto e continueremo a farlo. E non applichiamo alcun filtro allo scatto che otteniamo: bello o brutto che sia, è da lì che si parte.

Condividiamo le informazioni, in assoluta **trasparenza**. Crediamo che la **circolarità del dato** porti a un **arricchimento collettivo** e permetta di conseguire un **risultato** che altrimenti non sarebbe raggiungibile. Le cose sono quelle che sono: inutile girarci attorno. Siamo un'**azienda diretta** e non edulcoriamo le situazioni: l'**esperienza** ci ha insegnato che è questa la via che porta al **miglioramento**.

Questo approccio deve trovare applicazione anche nel **comportamento quotidiano**: come individuo, il migliore strumento che hai a disposizione per fotografare la realtà è la tua **capacità di ascoltare**. Ascoltare è faticoso, ma è tremendamente efficace. Cerca di farlo al meglio: il rischio di applicare filtri, sotto forma di pregiudizi, è elevato. E se ti sembra di non avere tempo per ascoltare come si deve, trovalo in qualche modo.

Se poi unisci ciò che hai appreso attraverso l'ascolto con il **flusso di informazioni** che ti mette a disposizione l'azienda, avrai tra le mani un'**immagine** della situazione ancora più **chiara**. Quindi ragiona di conseguenza e **agisci** al meglio: **quello che fai e il modo in cui ti muovi, è quello che comunichi**. E quello che comunichi influisce sul risultato.





Avanti tutta

- Op-Op-Op! Dacci dentro.
- **Alza l'asticella** e lancia il cuore oltre l'ostacolo.
- Allenati per **crescere**: non sentirti arrivato.
- Raccogli le **sfide**. Proponile.
- Mettici del tuo: se hai un'**idea** di miglioramento, **condividila**.
- Non dimenticarti di essere **concreto**: i buoni propositi vanno messi a terra.
- Pensa positivo, mettici **passione**.
- **Divertiti** in quello che fai.





Avanti tutta

Autotorino [proprio come la Valtellina] non è per tutti. Qui bisogna metterci **energia**. Da noi si corre veloce perché ci piace **puntare in alto**. Non sai ancora correre? Non è un problema: serve solo la voglia di **imparare**. Per il resto, troverai tutti gli strumenti necessari. E ricordati: in Autotorino non correrai **mai da solo**.

La **sfida**, quella vera, è di trarre **soddisfazione nell'impegnarsi** appieno in qualcosa. Provi **gratificazione** in quello che fai, nonostante non sia sempre facile? Ottimo, è proprio quello che serve. Non riesci a divertirti nel corso della tua giornata lavorativa? Fatichi a darle un senso? Ecco, allora va trovata una soluzione. Pensa positivo e **rimettiti in discussione**.

Qui avrai modo di darci dentro, di **provare**, di **crescere**. Interagisci con l'ambiente che ti circonda, cogli le **opportunità** e, se non ne vedi, **creane**.





Io Autotorino

- **Tu sei l'azienda.**
- Sei parte di una **comunità**, sii di esempio.
- Questa è **casa tua**: sorridi, saluta, sii ordinato, guardati intorno e sistema quello che non va, rispetta i colleghi e i clienti.
- “Come possiamo aiutarla?": il piacere di essere utile.
- Crea **valore** nel tuo **territorio**: rispettalo, sostienilo, vivilo.
- Trova una buona ragione per fare una cosa e non cento per non farla.
- Indossa la maglia [e il portatarga] con **orgoglio**.
- Cerca la **soluzione** nei nostri valori.

i @



A U T O

T O R I N O



Io Autotorino

Non siamo una semplice azienda: siamo una **comunità**, fatta di **persone** che condividono **valori e comportamenti**. Essere parte di una comunità significa sentire la **responsabilità** di rappresentarla. Quando agisci, lo fai anche in nome di Autotorino. **Tu sei l'azienda**: hai il dovere di portare il giusto esempio e il diritto di esserne orgoglioso.

Devi sentire la **voglia di fare bene** le cose, come se il nome scritto sull'insegna fosse il tuo. Ma non limitarti all'orario lavorativo: diffondi questo spirito anche all'esterno.

Abbi cura del territorio in cui vivi. Dai il tuo contributo.

COS'È ENVISIONING



Envisioning

Il percorso di **Envisioning** è nato per consolidare, codificare e proiettare con vigore nel futuro, attraverso ciascuno di noi, quella cultura e quei valori che costituiscono l'identità maturata in oltre 55 anni di storia di Autotorino.

Questo con lo scopo di **conoscerci meglio, diffondere consapevolezza, dare pieno valore all'agire** quotidiano. Perché Envisioning non è una fotografia statica, ma una 'bussola' da adottare ogni giorno, alla cui evoluzione ognuno può contribuire attivamente.

Il primo passo è stato **definire e condividere una visione** di lungo periodo, rispondendo a tre domande di base:

- **Perché** – Perché esiste Autotorino? Qual è la sua vera missione, la sua ragion d'essere?
- **Cosa** – Cosa vuole diventare Autotorino nei prossimi anni, perlomeno da qui al 2025? Qual è la sua idea di futuro?
- **Come** – Come intende raggiungere questi risultati? Quali valori ispireranno i comportamenti futuri?

Un percorso che ha contribuito ad **aumentare l'attrattività** verso chi condivide i valori, esplorare il paradigma degli assets intangibili, **costruire un sistema di coerenze** robusto e condiviso, **alimentare distintività e riconoscibilità del brand**, sapersi raccontare partendo dal «perché». Una condivisione di consapevolezza che porterà ad aumentare il vantaggio competitivo.

Al termine di questa fase sono maturati i contributi e le risposte di oltre 1.000 persone coinvolte, codificandoli in una **visione** e in una **missione**, in **valori e comportamenti** specifici.

Cos'è Envisioning

La visione prodotta, **chiara e semplice**, deve essere **fonte di ispirazione**, mobilitare energia, attrarre e **guidare le persone**. È **vera, autentica, sincera e sfidante**, al confine tra possibile e impossibile, **come la missione**.

Molti elementi già aleggiavano nell'aria, ben chiari sullo sfondo. La capacità di saperli cogliere e sintetizzarli in questo book è un risultato importante. Assieme a tutto ciò che costruiremo insieme da qui in avanti.

Una caratteristica peculiare di Autotorino è la condivisione.

Così, anche Envisioning si è sviluppato per progressivi passi di allargamento, **per raggiungere tutti noi**.

Inizialmente, il Navigation Team ha avuto il ruolo di far muovere i primi passi al progetto, definendo un percorso. Si è quindi allargato a un gruppo più esteso, costituito dagli "Ambassadors", che ha sostenuto un lavoro di sintesi che ha tenuto conto del punto di partenza e di tutte le indicazioni provenienti dai questionari e dalle interviste della Squadra.

Ora Envisioning è patrimonio di tutti e la figura degli **Ambassadors è espressione ed esempio coerente dei valori di Autotorino**, è un veicolo (trasporta le persone a bordo dell'azienda), trasmette e amplifica il messaggio, **guida e genera cambiamento**.

L'essere Ambassador non è una conseguenza del ruolo ricoperto in azienda, bensì un prerequisito: il radicamento dei valori diventa una condizione necessaria per esserlo.

E ciascuno di noi potrebbe esserlo già oggi, rispecchiandosi in quanto ci delinea Envisioning, facendone propri valori e comportamenti, verso il compimento della nostra missione.

Il percorso

Il percorso scelto è suddiviso in tre fasi, per una strutturazione complessiva così articolata:









**IL DOMANI CI ATTENDE,
GUIDIAMO IL FUTURO.
INSIEME!**