

Disposti a tutto

Disposti a tutto

Commedia in tre atti di Massimo Gaggio

(30 settembre 2006)

Disposti a tutto

Personaggi

Titolare (Direzione Generale)	Dott. Fulvio Pinichella
Segretaria del Titolare	Sig.ra Anna Mielone
Reception	Sig.ra Matilde Colasanti
Consulente (per la Certificazione)	Ing. Paolo D'Aprilio
Responsabile Ufficio Vendite	Dott. Giuliano Cipolletti
Assistente Vendite Italia	D.ssa Laura Ambrogini
Assistente Vendite Estero	Dott. Arturo Giaviani
Resp. Qualità	D.ssa Alice Soffetti
Resp. Produzione	Sig. Luca Citronello
Ispettore della Qualità	Dott. Marco Rossetti
Resp. Magazzino	Sig. Giulio Liveroni

ATTO PRIMO

La scena è uguale per tutti gli atti. Sala riunioni dell'Azienda ALFA & BETA. Un tavolo lungo con relative sedie. Un finestrone ed una porta d'ingresso. Appesi numerosi cartelli tra i quali spiccano un organigramma aziendale, uno con scritto "Politica per la Qualità", altri con diagrammi statistici e un grande cartello con scritto "VIETATO FUMARE". In sala riunioni sono presenti il Titolare (Direzione Generale), Il Resp. Ufficio Vendite e il Consulente per la Certificazione della Qualità.

Titolare (Dir. Gen.) *(Guardando l'orologio al polso).* Avevo detto alle sei! Sono le sei e dieci e non c'è ancora nessuno.

Resp. Uff. Vendite Io ci sono Dott. Pinichella.

Titolare (Dir. Gen.) Caro Dottor Cipolletti, per le poche vendite che sta facendo in questo periodo, anche se LEI non ci fosse qui OGGI, non sarebbe una grande perdita.

Consulente (per la Certificazione) Vado IO a chiamare tutti quanti

Titolare (Dir. Gen.) *(In tono sarcastico)* ... E bravo il nostro consulente Ing. D'Aprilio... Con tutti i soldi che mi ha spillato fino adesso per farci fare la Certificazione della Qualità, può anche fare il raccatta PALLE. Vada, vada. Raccatti pure i miei *CARI* collaboratori.

(Il Consulente sta per alzarsi quando entra la segretaria del titolare. Per cui si siede di nuovo).

Segretaria del titolare *(Entrando)* Scusatemi se sono in ritardo.

Titolare (Dir. Gen.) Lei è sempre in ritardo!

Segretaria del titolare Ho dovuto cambiare le collant che mi si erano smagliate. Vuole che vada a chiamare gli altri?

Titolare (Dir. Gen.) Per carità. Se mi esce un'altra volta dalla sala riunioni va a finire che tutti gli altri arrivano e poi si perde un sacco di tempo a trovare LEI. E dov'è la nuova assunta? La NOSTRA Neo-Responsabile della Qualità?

Consulente (per la Certificazione) Dott. Pinichella, le faccio notare che la ragazza si è appena laureata. Per la sua prima esperienza di lavoro ha già fatto moltissimo. Sta molto sulle sue, ma è veramente in gamba ed ha carattere.

Titolare (Dir. Gen.) Se superiamo l'esame con quel diavolo d'Ispettore confermo la sua assunzione, se non lo superiamo, non solo non l'assumo, ma come le ho già detto...*(pausa minacciosa)* a LEI, CARO Ing. D'Aprilio, non darò neanche un soldo e, a quella ragazza, le dirò di cercarsi un altro posto.

Consulente (per la Certificazione) Come sempre devo sottomettermi alle sue volontà. Ma ripeto che la ragazza, anzi, la D.ssa Alice Soffetti, MERITA!

(Arrivano l'Assistente Vendite Italia, l'Assistente Vendite Estero, la Resp. della Qualità e il Resp. Produzione. Si mettono a sedere con gran vociare. Gran brusio. Ognuno si scusa del ritardo con giustificazioni diverse)

Titolare (Dir. Gen.) Silenzio! Ricapitoliamo: Domani è il grande giorno. Dopodomani sul calar del tramonto sapremo se la nostra Azienda potrà continuare a vivere o dovrà chiudere

Disposti a tutto

baracca e burattini. Se riusciamo a certificarci, i nostri Clienti continueranno ad acquistare i nostri prodotti. Se non riusciamo a certificarci qualcuno ci rimetterà qualcosa a cui è molto affezionato. (*guardando il Consulente*) Vero Ing. D'Aprilio?

- Consulente (per Certificazione)** **la** Purché almeno mi diate i soldi che mi spettano
- Titolare (Dir. Gen.)** Ah, ah, ah....Quelli se li può scordare se non superiamo l'esame. Ma adesso passo la parola proprio a lei, "caro" consulente. (*Rivolto ai presenti*) Ora l'Ing. D'Aprilio ci farà l'ultimo sermone. Mi raccomando Ingegnere, sia efficace e MOLTO convincente.
- Consulente (per Certificazione)** **la** (*Prendendo la parola in modo molto austero*) L'Azienda ALFA & BETA dopo un anno di intenso lavoro è pronta a raggiungere la Certificazione. Domani mattina verrà l'ispettore della Qualità e noi dovremo essere pronti a riceverlo. Sappiamo solo che si chiama Dott. Marco Rossetti. Non siamo a conoscenza di che tipo sia... se è una persona spietata oppure una persona con un briciolo di umanità. Noi dovremo essere disposti a tutto. A TUTTO capito?
- Assistente Vendite Italia** Che significa disposti a tutto?
- Titolare (Dir. Gen.)** (*Rivolto alla Segretaria*) Taccia, ascolti e memorizzi.
- Consulente (per Certificazione)** **la** L'Ispettore della Qualità è un personaggio estremamente preciso. Dove NOI non arriviamo LUI arriva. Lui vede e sente TUTTO. E' capace di individuare cose che noi non possiamo neanche immaginare.
- Segretaria del titolare** Mio Dio mi sento male.
- Consulente (per Certificazione)** **la** Una volta mi è capitato con un'altra Azienda, che avevamo appuntamento alle ore nove e lui invece è arrivato alle otto e ha fatto l'intero giro della fabbrica e, vedendo il Magazzino, aveva già trovato "TRE NON CONFORMITA'"!!!
- Assistente Vendite Italia** Cosa significa tre "Non conformità"?
- Consulente (per Certificazione)** **la** Ve lo ripeto per l'ennesima volta. Le "NON CONFORMITA'" sono quei BUCHINI, BUCHETTI O BUCONI nella Vostra Organizzazione che impediscono di ottenere la Certificazione! Più i buchi sono grossi, più rischiamo di non raggiungerla.
- Titolare (Dir. Gen.)** Qui si parla di terrorismo psicologico.
- Consulente (per Certificazione)** **la** E lo è Dott. Pinichella!!! Gli ispettori della Qualità sono addestrati a trovare subito le cose che non vanno bene. Guardano le procedure, guardano il manuale e poi PATATRAC!!! Scrivono i nostri peccati sui loro documenti! Perché loro scrivono, scrivono, scrivono.... Non fanno altro che scrivere.
- Assistente Vendite Italia** Ma gli Ispettori della Qualità avranno un'anima?
- Consulente (per Certificazione)** **la** Può darsi, ma l'unico loro obiettivo è cercare di scoprire se l'Organizzazione opera in conformità alla Norma della Qualità. Io domani e dopo domani dovrò starmene zitto zitto perché, essendo il consulente, dovrò fare l'osservatore e non potrò parlare per nessun motivo. Avete capito? PER NESSUN MOTIVO!!!

- Assistente Vendite Italia** E come facciamo a sapere se sbagliamo o diciamo giusto. Io Alice mi appoggio a te. Sei tu che hai seguito fino ad ora la Qualità.
- Resp. Qualità** Farò del mio meglio D.ssa Ambrogini.
- Consulente (per Certificazione)** **la** Ricordatevi che l'Azienda ORA ha UN Manuale della Qualità (*alza un librone con scritto "Manuale della Qualità" e lo fa vedere ben bene*) ed UN Manuale con le procedure (*alza un altro librone con scritto "Manuale delle procedure" e lo fa vedere ben bene*). A cosa serve il Manuale della Qualità D.ssa Ambrogini?
- Assistente Vendite Italia** A farlo vedere all'Ispettore della Qualità
- Consulente (per Certificazione)** **la** NO! Vede che dopo un anno lei non ha capito niente?
- Titolare (Dir. Gen.)** E a cosa serve allora?
- Consulente (per Certificazione)** **la** Proprio lei mi fa questa domanda? Lei che è la Direzione Generale, il titolare dell'Azienda ALFA & BETA?
- Titolare (Dir. Gen.)** A me basta di superare più in fretta possibile l'esame con questo ispettore ed ottenere la Certificazione altrimenti i nostri Clienti...
- Consulente (per Certificazione)** **la** Mi raccomando, non si faccia sentire dall'ispettore che la pensa così. Lei deve dire all'Ispettore quando lo vede: "IO HO LA QUALITÀ NEL SANGUE". Ripeta:
- Titolare (Dir. Gen.)** Io ho la Qualità nel sangue.
- Consulente (per Certificazione)** **la** "FACCIO LA CERTIFICAZIONE PERCHÉ CI CREDO". Ripeta:
- Titolare (Dir. Gen.)** Faccio la Certificazione perché ci credo.
- Consulente (per Certificazione)** **la** "FACCIO LA CERTIFICAZIONE PERCHÉ GRAZIE ALLA QUALITÀ POSSO MIGLIORARE L'EFFICIENZA DELLA MIA AZIENDA E MIGLIORARE LE ESIGENZE DEL CLIENTE".
- Titolare (Dir. Gen.)** A si?
- Consulente (per Certificazione)** **la** Ma come "A si". Ripeta per cortesia Dott. Pinichella.
- Titolare (Dir. Gen.)** Faccio la Certificazione perché grazie alla Qualità posso migliorare l'efficienza della mia Azienda e migliorare le esigenze del Cliente.
- Consulente (per Certificazione)** **la** Allora ripassiamo la lezione: il Manuale della Qualità serve a descrivere tutte le attività e i processi dell'Azienda ALFA & BETA che sono la produzione di pantofole di stoffa per uomo donna e bambino; mentre le procedure servono a descrivere nel dettaglio il vostro modo di operare. Poi ci sono i moduli che servono...
- Titolare (Dir. Gen.)** La pianta Ingegnere, è da un anno che ci continua a tormentare con queste schifezze.
- Consulente (per Certificazione)** **la** Ma Dott. Pinichella... non dovrebbe parlare così. Lei che figura come il SIMBOLO della Qualità. Il vertice dell'ALFA & BETA...

- Titolare (Dir. Gen.)** Ha ragione, mi scusi.
- Consulente (per la Certificazione)** Un'altra cosa: Mi raccomando alle signore di sesso femminile, domani mattina vestitini appariscenti e, coloro che possono permetterselo, un pochino corti o scollati e infine trucco e fascino in abbondanza.
- Resp. Qualità** Questo però non ce l'aveva mai detto. E perché scusi?
- Consulente (per la Certificazione)** Perché così guarda VOI e guarda meno le procedure. Guarda VOI e guarda meno il manuale. Guarda VOI e guarda meno le carte, guarda meno i documenti. E mi raccomando: occhi dolci, avvenenti, disponibili...
- Segretaria del titolare** E se è dell'altra sponda?
- Titolare (Dir. Gen.)** Allora ci pensa il Dott. Giaviani
- Assistente Vendite Estero** *(Rivolto al Titolare)* E perché proprio io? Mica sono dell'altra sponda.
- Titolare (Dir. Gen.)** *(In tono imperativo)* E LEI domani e dopo domani dovrà essere dell'altra sponda!
- Segretaria del titolare** Ma come facciamo a sapere di che sponda è?
- Consulente (per la Certificazione)** Cara Sig.ra Mielone, non è poi così difficile constatarlo. Vedremo il suo modo di fare, vedremo il suo comportamento e vedremo domani a chi sarà più interessato l'Ispettore della Qualità. Osserveremo TUTTI INSIEME se sarà più affascinato da voi femminucce o dall'Assistente Vendite Estero e che, oltre ad essere un "single" mediocre di quaranta anni, per l'occasione questa sera si farà la lampada a raggi UV.
- Assistente Vendite Estero** Però mi rimborsate le spese.
- Titolare (Dir. Gen.)** Niente lampada a raggi UV per il Dott. Giaviani.
- Assistente Vendite Italia** Per quanto riguarda i vestitini appariscenti, io potrei mettermi il completino azzurro che ho indossato per la Fiera di Düsseldorf. Potrebbe andar bene Dott. Pinichella?
- Titolare (Dir. Gen.)** Sentite, la nostra Azienda non ha del personale eccezionalmente giovane... *(Rivolto all'Assistente Vendite Italia)* Nulla togliendo al fisico della sua persona e al suo completino azzurro con lo spacco all'altezza della vita... E QUI MI FERMO. A parte la nostra giovanissima Responsabile della Qualità, l'età media dei nostri dipendenti varia dai 40 ai 60 anni. Per cui andiamo col buon senso per piacere. Diamo pure retta al nostro Consulente, ma non esageriamo...*(guardando la sua segretaria)*.
- Segretaria del titolare** Perché guarda proprio me? Io non ho ancora quaranta anni. Mi mancano ancora 20 giorni per compierli.
- Titolare (Dir. Gen.)** Mio Dio Sig.ra Mielone, non mi riferivo ai suoi 39 anni e 345 giorni. Mi riferivo a un'altra cosa: Si ricorda quando è venuto il Tecnico dei Computer? TRE giorni di fila è stato accovacciato sotto la sua scrivania per riparare l'apparecchiatura in sua dotazione. E lei sempre seduta in MODO OSCENO lì vicino. Ogni volta quel cretino trovava un nuovo guasto. E sa quanto mi sono costati quei TRE giorni? Vuole che le faccia vedere le fatture?

- Consulente (per Certificazione)** **la** Adesso per piacere parliamo della visita di domani. Non vorrei tirare avanti fino a mezzanotte. Ritornando all'Ispettore della Qualità, lui vi farà una specie di interrogatorio in base alle attività dell'Azienda. Vi chiederà se conoscete il Manuale della Qualità, vi chiederà se conoscete le Procedure. Vorrà vedere come compilate i documenti.
- Resp. Uff. Vendite** Ma perché deve ficcare il naso nelle offerte che faccio ai Clienti, perché deve ficcare il naso negli ordini che mi mandano, perché deve sapere gli sconti che faccio!!!
- Titolare (Dir. Gen.)** Dott. Cipolletti, glielo dico per l'ultima volta. Ha capito che se non ci certifichiamo, i nostri Clienti non ci comprano più nulla e vanno da altri fornitori che sono già certificati? Ha capito che il mercato vuole Aziende certificate. Ha capito che se lei non è d'accordo può anche alzare le sue natiche e andarsene da quella porta?
- Consulente (per Certificazione)** **la** Mi lasciate finire per favore? Stavo dicendo che qualsiasi cosa vi chiede l'Ispettore dovreste rispondere solo alle domande che vi fa. Nè una parola di più, nè una parola di meno. Cos'è la Politica per la Qualità D.ssa Ambrogini?
- Assistente Vendite Italia** Bo?!
- Consulente (per Certificazione)** **la** Ma come bo!! E' la LEGGE della Direzione Generale. Sono gli impegni della Direzione Generale, Sono gli obiettivi della Direzione Generale, E' la Sacra Volontà della Direzione Generale... Che è stata benedetta con l'unico scopo di soddisfare il Cliente.
- Titolare (Dir. Gen.)** *(Rivolgendosi al Consulente)* Ma mica l'ha scritta Lei?
- Consulente (per Certificazione)** **la** *(Rivolto al Titolare)* Sì che l'ho scritta io. Ma l'ispettore non lo deve sapere. L'ispettore deve sapere che l'ha scritta LEI.
- Assistente Vendite Italia** Ah, ora ho capito. E' la filastrocca che ci ha fatto imparare a memoria.
- Consulente (per Certificazione)** **la** Ve l'ho fatta imparare a memoria perché se no qui nessuno se la ricordava. Mi avete fatto sudare sette camicie per scriverla in rime. E' anche esposta lì sul muro la vedete? *(indica il cartello con scritto "POLITICA PER LA QUALITÀ")* Allora, Dott.ssa Ambrogini? Vuole cortesemente recitarmela.
- Assistente Vendite Italia** Dunque:
*Nel mercato e nell'ambiente della nostra Società,
noi dobbiamo lavorare sempre e solo in Qualità.
Il Cliente è il nostro amore, Il Cliente è il nostro mito,
se un errore abbiamo fatto, ci tagliamo pure un dito.
Le risorse siamo noi, e la nebbia è agli irti colli...*
- Consulente (per Certificazione)** **la** NO! NO!
*Le risorse siamo noi, e la nebbia DEL LAVORO
va spazzata con le regole che ci siamo detti in coro.
Tutto è scritto, tutto è firmato
TUTTO E' DOCUMENTATO.*
Ripeta:
- Assistente Vendite Italia** *Le risorse siamo noi, e la nebbia del lavoro
va spazzata con le regole che ci siamo detti in coro.*

- Consulente (per la Certificazione)** la Continui lei Sig.ra Mielone.
- Segretaria del titolare** *Tutto è scritto, tutto è firmato
TUTTO E' DOCUMENTATO.
Formazione e addestramento son le regole del gioco.
Se qualcuno non le ascolta, avrà ben capito poco.*
- Consulente (per la Certificazione)** la Bene. Adesso tocca a lei il gran finale D.ssa Soffetti.
- Alice. Resp. Qualità** (Con riluttanza e in modo molto freddo...)
*Leggi e codici applichiamo per la nostra Qualità
e le azioni correttive ci faranno da papà.
E allo scopo del lavoro noi gridiam semplicemente
Viva viva l'ispettore, viva viva il buon Cliente.*
- Consulente (per la Certificazione)** la (Battendo le mani) Brava! Bravissima Alice!!! Un po' più di entusiasmo però
- Titolare (Dir. Gen.)** (Non molto convinto) Brava. Brava.
- Responsabile Ufficio Vendite** A me sembra una gran...
- Titolare (Dir. Gen.)** (Tappandogli la bocca con la mano) Taccia se non vuol finire in mezzo a una strada. Almeno questa sera, domani e dopo domani.
- Resp. Produzione** Scusatemi un momentino tutti quanti. Io non metto in dubbio la competenza e la professionalità dell'Ispettore della Qualità ma come fa una persona a sapere tutto di tutti. Come fa ad avere la stessa esperienza che ho maturato IO in trenta anni di ALFA & BETA nella Produzione.
- Consulente (per la Certificazione)** Qui sta la superbravura degli ispettori, caro Sig. Luca Citronello. Loro sanno perché sono specializzati nel sapere, nel fare le domande trabocchetto, nel mettere in difficoltà le persone. E SPUDORATAMENTE si fanno dire la verità, tutta la verità e nient'altro che la verità.
- Segretaria del titolare** O mio Dio.
- Assistente Vendite Italia** Se dovremo proprio essere disposti a tutto, si faccia di me quello che si vuole.
- Resp. Produzione** Che ci provi a venire in Produzione. Me lo cucino come voglio. Lo imbottisco di parole, alzo un po' la voce, gli faccio un po' di paura e lo confeziono a dovere.
- Consulente (per la Certificazione)** Ne ripareremo dopo domani sera Sig. Citronello.
- Titolare (Dir. Gen.)** Il nostro Resp. di Produzione è sempre un po' spavaldo ma non ha tutti i torti. Ma adesso continui, Ing. D'Aprilio.
- Consulente (per la Certificazione)** la Come dicevo prima, Il trucco sta tutto nel cercare di fargli perdere tempo. Più tempo perde e meno tempo ha di vedere le nostre carte. Un'altra cosa Importantissima: Gli ispettori della Qualità, almeno la maggior parte di loro, non sono molto giovani... potrebbero avere qualche acciaccio, qualche disturbo...

- Alice. Resp. Qualità** E allora?
- Consulente (per la Certificazione)** Allora dovremmo mettergli a disposizione magari... qualche medicina.
- Segretaria del titolare** Ma ora che usciamo dalla riunione le farmacie saranno chiuse.
- Titolare (Dir. Gen.)** Taccia, memorizzi e ascolti. Ci sono anche le farmacie notturne.
- Consulente (per la Certificazione)** Ma no... basterebbe un antidolorifico, una pastiglia per il mal di testa, non so...
- Assistente Vendite Italia** E se ha mal di stomaco?
- Consulente (per la Certificazione)** Be'... Allora qualche pastiglia anche per il mal di stomaco.
- Segretaria del titolare** E se gli scappa spesso la pipì?
- Consulente (per la Certificazione)** E' un bene se gli scappa spesso. Facciamogli utilizzare il bagno in fondo al magazzino, così perde tempo per andare a fare i suoi bisogni e avrà meno tempo per vedere le cose.
- Assistente Vendite Estero** E se soffre di incontinenza?
- Assistente Vendite Italia** Io il pannolone non glielo cambio!
- Suona il telefono. Il Titolare (Dir. Gen.) alza la cornetta.*
- Titolare (Dir. Gen.)** Matilde, le avevo detto di non disturbarci se non per cause gravi..... Come? Quando? Ma non è possibile...
- Segretaria del titolare** *(Sotto voce rivolta a tutti gli altri)* Speriamo che al telefono sia l'ispettore della Qualità che ci dice che domani non può venire perché gli è venuto un accidente.
- Titolare (Dir. Gen.)** Silenzio per favore. *(Alla cornetta)* Come? No, no, le dica che non ci sono. Sono fuori, sono andato all'Estero. Aspetti che le passo il Resp. Ufficio Vendite. *(rivolto al Resp. Ufficio Vendite)* E' per lei Dott. Cipolletti.
- Responsabile Ufficio Vendite** *(Prendendo in mano la cornetta)* Pronto mi dica. E' sicura Matilde che vogliono proprio me? Ah volevano il Dott. Pinichella che ha detto di dire che non c'è. Ma cosa è successo? Come? Non è possibile... No, no, le dica che non ci sono. Sono fuori, sono andato all'Estero. Aspetti che le passo l'Assistente Vendite Italia. *(rivolto al l'Assistente Vendite Italia)* E' per lei Dott.ssa Ambrogini.
- Assistente Vendite Italia** Che Azienda di scarica barili. *(Prendendo in mano la cornetta)* Pronto mi dica. E' sicura Matilde che vogliono proprio me? Ah volevano il Dott. Pinichella che ha detto di dire che non c'è e l'ha passato al Dott. Cipolletti che a sua volta ha detto di dire che non c'è neanche lui. Ma cosa è successo? Come? Non è possibile... No, no, le dica che non ci sono. Sono fuori, sono andata anch'io all'Estero insieme al Titolare e al Resp. Ufficio Vendite. Aspetti che le passo Alice, la Responsabile della Qualità. *(rivolta ad Alice)* Alice, c'è un grosso reclamo del nostro principale Cliente

“GRUPPO CENTRI COMMERCIALI”. Lo passo a te che sei la Responsabile della Qualità.

- Resp. Qualità** *(Prendendo in mano la cornetta)* Si signora Matilde me lo passi pure... Pronto sono la D.ssa Alice Soffetti, la Responsabile della Qualità, in che cosa posso esserle utile? *(incomincia a prendere appunti)* Scusi Lei è... Dott. Antonio Mauri della Qualità del GRUPPO CENTRI COMMERCIALI. Quattro giorni fa ci avete trasmesso un reclamo scritto per FAX. Mi dispiace, non mi è stato passato. Cosa? avete ricevuto 8000 paia di pantofole Modello “DOLCE PIEDE” col piede sinistro del numero 38 e il piede destro del numero 43. Potrei avere i riferimenti della bolla di consegna? Sì, sto scrivendo. Guardi, adesso sui due piedi non so cosa dirle. Devo fare un’indagine e poi la richiamo. Mi dispiace che erano urgentissime. Con quanti giorni di ritardo ve le abbiamo consegnate? Due mesi!!! Sì, sì, ammetto che c’è stato un grosso disguido. Per adesso le chiedo scusa per il disagio che Vi abbiamo causato... Non saprei cosa dirle per il momento. Buona sera Dott. Mauri.
- Titolare (Dir. Gen.)** E noi domani dovremmo certificarci? Ma che bella notizia che sento alla vigilia del nostro bell’esame. E’ già il decimo reclamo in questo mese che riceviamo dai nostri Clienti. Per fortuna non così grossi. Ma che bei deficienti che ho nella mia Azienda. 8000 pantofole sbagliate e consegnate con due mesi di ritardo. *(Rivolto al Responsabile Ufficio Vendite)* Ma che bravo Dott. Cipolletti, quel poco che vende, lo vende sbagliato e con due mesi di ritardo.
- Responsabile Ufficio Vendite** Mi sembra che quell’ordine del GRUPPO CENTRI COMMERCIALI l’avesse gestito lei Dott.ssa Ambrogini *(rivolto all’Assistente Vendite Italia)*.
- Assistente Vendite Italia** No, no. Io non ne so niente. Probabilmente quel giorno non c’ero neanche. Probabilmente è stato l’Assistente Vendite Estero.
- Assistente Vendite Estero** No. un momento... Io sono Assistente Vendite ESTERO e, siccome il GRUPPO CENTRI COMMERCIALI è ITALIANO, io non c’entro assolutamente niente. E poi cosa c’entra l’Ufficio Vendite? E’ la PRODUZIONE che ha sbagliato a produrre.
- Resp. Produzione** *(Alzandosi di scatto in piedi)* Dottor Giaviani! Non è la prima volta che accusa la PRODUZIONE di sbagli che avete commesso VOI. E proprio LEI parla che, per far soldi e prendere l’ordine, si cala le braghe col Cliente e gli promette le consegne dall’oggi al domani senza neppure interpellarmi. Ed ora mi rivolgo a Lei, Ing. Giuliano Cipolletti Responsabile Ufficio Vendite! Mi rivolgo a LEI perché se non dice a questo suo scagnozzo di piantarla, le assicuro che la prima volta che lo vedo in Produzione, lo sbatto fuori a calci nel sedere. Ma lo capite che io produco quello che mi dite VOI? L’altra volta mi avete fatto produrre delle pantofole col tacco a spillo. Ma vi rendete conto chi è quella persona che mette le pantofole col tacco alto. Ed ora quelle schifezze sono lì in magazzino che non le vuole nessuno ed io non ho neanche il coraggio di farle vedere a mia moglie e ai miei figli.
- Titolare (Dir. Gen.)** Basta tutti quanti. *(Rivolto al Consulente)*. Che facciamo Dott. D’Aprilio?
- Consulente (per la Certificazione)** La prima cosa da fare è di non far saper nulla all’Ispettore della Qualità. Se intuisce che c’è odore di reclami, quello si abbatte come un avvoltoio su tutti quanti noi e poi ci massakra con UNA NON CONFORMITA’ grossa come una casa e... addio Certificazione. PER CUI QUESTA NOTIZIA NON DEVE TRAPELARE.
- Resp. Qualità** Ma dove è finito il reclamo scritto che il Cliente che ci ha trasmesso per FAX.?
- Consulente (per la Certificazione)** Già, dove è finito? *(Tutti guardano l’Assistente Vendite Italia)*

- Assistente Vendite Italia** Non guardate me perché non so nulla. L'avrà preso qualcun altro. Per lo stipendio che prendo, quello che faccio è già tanto. Poi sono già stressata per la visita di domani e voi infierite su di me.
- Titolare (Dir. Gen.)** Se è rimasto nascosto fino adesso, lasciamolo lì dov'è che può rimanere nascosto per altri due giorni fino a quando l'Ispettore se ne va via.
- Resp. Qualità** Però il Cliente ha avuto un grosso danno ed è meglio intervenire subito per marginarlo.
- Titolare (Dir. Gen.)** *(Rivolto alla Resp. della Qualità)* Lei invece per domani e dopo domani non deve fare assolutamente nulla su questo reclamo. *(Rivolto al Consulente)*. Vero Dott. D'Aprilio?
- Consulente (per la Certificazione)** E' meglio così Alice. Quando avremo finito con la Certificazione avremo tutto il tempo per dedicarci al Cliente. L'importante è il silenzio assoluto su quanto è successo.
- Alice. Resp. Qualità** Se però adesso prendessimo nota del reclamo, identifichiamo le cause, vediamo se in magazzino ci sono altre pantofole difettose, telefoniamo al GRUPPO CENTRI COMMERCIALI per una pronta sostituzione, apriamo un'azione correttiva e poi facessimo vedere all'ispettore la nostra tempestività nei confronti del Cliente...
- Titolare (Dir. Gen.)** Cara Alice, si vede proprio che lei non conosce ancora bene il mondo del lavoro. Lasci PERDERE TUTTO QUANTO e NON FACCIA ASSOLUTAMENTE NULLA.
- Alice. Resp. Qualità** Almeno vedere in magazzino se abbiamo delle pantofole non difettose?
- Titolare (Dir. Gen.)** *(Prende in mano la cornetta e compone il numero della Reception)* Matilde, dica al Resp. Magazzino di vedere quante Pantofole Modello "DOLCE PIEDE" ci sono a magazzino e se il piede destro è uguale al piede sinistro. Poi lo mandi su subito. *(Rivolto a tutti)*. Adesso QUELLO ci fa perdere un sacco di tempo.
- Consulente (per la Certificazione)** Sentite. Incomincia a farsi tardi ed io devo concludere con le ultime raccomandazioni relative all'Ispettore della Qualità.
- Titolare (Dir. Gen.)** Ancora?! Ma non ha finito Dott. D'Aprilio?
- Responsabile Ufficio Vendite** Io avrei un appuntamento.
- Assistente Vendite Italia** Io non ho orari, sono disponibile. E anche con lo stipendio che prendo, si faccia di me ciò che si vuole.
- Consulente (per la Certificazione)** Cercherò di essere breve. Allora, quando arriva ci alziamo tutti in piedi e ognuno si presenta con nome, cognome e ruolo esercitato nell'Azienda.
- Segretaria del titolare** Nome da signora o da signorina?
- Titolare (Dir. Gen.)** Ma perché fa queste domande IDIOTE lei che è nata zitella e morirà zitella.
- Consulente (per la Certificazione)** Poi chiederemo come è andato il viaggio.

Chiederemo se ha trovato traffico. Fa piacere all'ispettore se ci preoccupiamo per lui. Mi raccomando: "COM'E' ANDATO IL VIAGGIO ISPETTORE? HA TROVATO TRAFFICO?"

E soprattutto non dimentichiamoci di chiedere se ha bisogno dei servizi igienici. Così perde un bel po' di tempo. Ricordatevi, l'unico bagno che dobbiamo indicare è quello in fondo al magazzino. Tutti gli altri bagni NON ESISTONO. Anzi, domani mattina, prima che lui arrivi, mettiamo un cartello sulla porta con scritto: "BAGNO PER L'ISPETTORE"

(Bussano alla porta)

- Titolare (Dir. Gen.)** Chi è?
- Resp. Magazzino** So-so-so-sono
- Titolare (Dir. Gen.)** Venga avanti Giulio
- Resp. Magazzino** Buona sera a tu-tu-tu-tutti
- Titolare (Dir. Gen.)** Quante Pantofole Modello "DOLCE PIEDE" ci sono a magazzino?
- Resp. Magazzino** Qua-qua-qua
- Titolare (Dir. Gen.)** Quattromila?
- Resp. Magazzino** N-n-n-no
- Titolare (Dir. Gen.)** Quarantamila?
- Resp. Magazzino** No. Qua-qua-qua...
- Titolare (Dir. Gen.)** Quattrocento. SOLO QUATTROCENTO?!
- Resp. Magazzino** No. Qua-qua-qua sotto ha-ha-ha
- Titolare (Dir. Gen.)** Cosa ha fatto lì sotto?
- Resp. Magazzino** Qua-qua-qua sotto ha-ha-hanno spento la luce ge-ge-ge-generale.
- Titolare (Dir. Gen.)** Ho capito. Il responsabile della Manutenzione è andato a casa e ha chiuso l'interruttore generale dell'officina e del magazzino. Ha fatto bene. C'è sempre qualcuno che dimentica la luce accesa e io pago un sacco di elettricità.
- Resp. Magazzino** Cosa faccio ade-ade- adesso?
- Titolare (Dir. Gen.)** Come. "Cosa faccio adesso?" Vada a casa!! Visto che è buio mi vuol far pagare anche gli straordinari senza lavorare??
- Resp. Magazzino** *(se ne va salutando con la mano)*
- Titolare (Dir. Gen.)** *(Rivolto al Consulente)* Ha finito Dott. D'Aprilio?
- Consulente (per la Certificazione)** Si. Mi sembra che basti. Magari dopo mi verranno il mente altre cosette.
- Titolare (Dir. Gen.)** Per carità basta. Dichiaro sciolta la riunione.

Disposti a tutto

Tutti con grande fretta spostano le sedie e scappano salutando. Solo Alice rimane ferma sulla sua sedia.

Titolare (Dir. Gen.) Lei Alice cosa deve fare?

Resp. Qualità Io rimango ancora un po'. Ho alcune cose da sistemare. Buona sera Dott. Pinichella.
Sipario

FINE PRIMO ATTO

ATTO SECONDO

Solita sala riunioni dell'Azienda ALFA & BETA. Stesse funzioni del primo atto tutti elegantissimi. L'Assistente Vendite Italia e la Segretaria del Titolare con vestiti ridotti, scollature, truccatissime. Alice (Resp. Qualità) con un bel vestito semplice e Normale. Ognuno ha un notes aperto per prendere appunti. Il Manuale della Qualità e il Manuale delle Procedure sono al centro del tavolo.

Titolare (Dir. Gen.) *(Guardando l'orologio al polso).* Sono le nove meno cinque, fra poco dovrebbe essere qui. Mi raccomando! Mi raccomando!

Consulente (per la Certificazione) Può darsi che ritardi perché con la pioggia che sta scendendo ci sarà molto traffico e mi pare che l'Ispettore venga da molto lontano. Ricordatevi tutto quello che vi ho detto. Non fatemi fare brutte figure.

Assistente Vendite Italia A me scappa già di andare in bagno.

(Bussano alla porta)

Titolare (Dir. Gen.) Chi è?

Sig.ra Matilde Sono Matilde.

Titolare (Dir. Gen.) Venga, entri pure.

Sig.ra Matilde *(Entrando sulla porta)* E' arrivato. L'ho fatto accomodare in saletta.

- Segretaria del titolare** O mio Dio!
- Assistente Vendite Italia** Io sono disposta a tutto. Si faccia di me ciò che si vuole.
- Consulente (per la Certificazione)** *(A Matilde)* Che faccia ha?
- Sig.ra Matilde** Direi Normale.
- Titolare (Dir. Gen.)** Ma ha salutato quando è entrato?
- Sig.ra Matilde** Sì, perché?
- Titolare (Dir. Gen.)** Be', se saluta, almeno è educato.
- Assistente Vendite Estero** *(A Matilde)* E' effeminato ?
- Sig.ra Matilde** Non mi sembra. E' un uomo sulla cinquantina con due valigione grosse.
- Consulente (per la Certificazione)** *(A Matilde)* Due valigione grosse?! *(Rivolto a tutti)* Per me sono piene di verbali di tutte le aziende che ha stroncato e massacrato.
- Segretaria del titolare** O mio Dio!
- Assistente Vendite Italia** Io sono disposta a tutto. E anche con lo stipendio che prendo, si faccia di me ciò che si vuole.
- Titolare (Dir. Gen.)** Stiamo calmi, stiamo calmi. *(A Matilde)* E' armato?
- Sig.ra Matilde** Che io sappia... no.
- Responsabile Ufficio Vendite** *(A Matilde)* Ma non sa proprio dirci niente su quella persona? Ma non può farci una descrizione dettagliata senza che dobbiamo farle tutte queste domande? Di che colore ha la cravatta?
- Sig.ra Matilde** Non ho fatto caso al colore della cravatta.
- Titolare (Dir. Gen.)** Ma che Reception è lei, che non fa caso a nulla!
- Sig.ra Matilde** Tutti quanti voi mi avete detto di fargli un bel sorriso, di fargli gli occhi dolci e di farlo accomodare in saletta. Mica mi avete detto di fare l'identikit.
- Titolare (Dir. Gen.)** Va bene, va bene. Lo faccia salire e lo accompagni qui. Ah, le dica che lo stiamo aspettando con gioia. No aspetti, non con gioia...
- Responsabile Ufficio Vendite** *(A Matilde)* Le dica che lo stiamo aspettando con... con furore!
- Sig.ra Matilde** Con furore?!
- Resp. Qualità** Signora Matilde, per cortesia, le dica semplicemente di salire qui in sala riunioni. Grazie.

- Sig.ra Matilde** Va bene. *(Esce)*.
- Titolare (Dir. Gen.)** Ricordiamoci. Lui è UNO come noi. COME NOI va bene?!
- Assistente Vendite Estero** E oltre tutto non è neanche effeminato.
- Assistente Vendite Italia** Allora tocca a me a circuirlo. Io sono disposta a tutto.
- Consulente (per Certificazione)** **la** Si faccia onore D.ssa Ambrogini. Tanto lei non ha alcuna reputazione da difendere.
- Assistente Vendite Italia** Grazie Ing. D'Aprilio; mi fa impazzire sentirmi considerata una poco di buono.
- Consulente (per Certificazione)** **la** Non volevo dirle questo; mi scusi.
- Assistente Vendite Italia** Ormai lo ha detto.
- Titolare (Dir. Gen.)** Adesso basta! Silenzio che sta arrivando.
- Segretaria del titolare** O mio Dio!
- (Matilde apre la porta della sala riunioni e fa entrare l'ispettore della Qualità con i suoi due valigioni)*
- Sig.ra Matilde** Ecco il Dottor Rossetti. Prego, si accomodi.
- Ispettore della Qualità** Permesso? Buon giorno a tutti.
- (Si alzano tutti sull'attenti)*
- Tutti i coro** Buon giorno Ispettore Dottor Rossetti.
- (L'ispettore della Qualità, quasi sorpreso da quell'atteggiamento, sorride)*
- Ispettore della Qualità** Come va?
- Tutti i coro** Bene, Ispettore Dottor Rossetti.
- (Segue silenzio assoluto. Nessuno si azzarda a parlare. L'Ispettore si guarda in giro e poi guarda fuori dalla finestra della sala riunioni)*
- Ispettore della Qualità** Piove. Oggi non è una bella giornata.
- Responsabile Ufficio Vendite** Neanche per noi...
- (A questa risposta il Titolare guarda il Responsabile Ufficio Vendite come se volesse strozzarlo)*

Responsabile Ufficio Vendite Mi scusi. Volevo dire che anche per noi che guardiamo sempre fuori dalla finestra abbiamo detto tutti insieme che non è una bella giornata. Se vuole posso telefonare per sapere le previsioni del tempo. Lei preferisce che ritorni un bel sole? Oppure le basta che smetta di piovere?

(Con sforzo prende la parola il Titolare)

Titolare (Dir. Gen.) Prima di tutto facciamo le presentazioni. Io sono il Dott. Fulvio Pinichella, Titolare dell'Organizzazione e Direttore Generale. *(Gli stringe la mano)*.

Ispettore della Qualità Piacere. Rossetti.

Responsabile Ufficio Vendite Io sono l'Ing. Giuliano Cipolletti. Responsabile Ufficio Vendite. *(Gli stringe la mano)*.

Ispettore della Qualità Piacere. Rossetti.

Consulente (per la Certificazione) Io sono l'Ing. Paolo D'Aprilio. Il consulente che ha seguito l'Organizzazione per la Certificazione della Qualità. *(Gli stringe la mano)*.

Ispettore della Qualità Piacere. Rossetti.

Assistente Vendite Italia *(Con un sorriso avvenente)* Io sono la D.ssa Laura Ambrogini. Assistente Vendite Italia. *(Gli stringe la mano)*.

Ispettore della Qualità Piacere. Rossetti.

Segretaria del Titolare *(Con un sorriso smagliante)*. Io sono la Sig.ra Anna Mielone. Segretaria della Direzione generale. *(Gli stringe la mano)*.

Ispettore della Qualità Piacere. Rossetti.

Assistente Vendite Estero Io sono il Dott. Arturo Giaviani. Assistente Vendite Estero. *(Gli stringe la mano)*.

Ispettore della Qualità Piacere. Rossetti.

Resp. Produzione Io sono Luca Citronello. Resp. Produzione. *(Gli stringe la mano)*.

Ispettore della Qualità Piacere. Rossetti.

Resp. Qualità Io sono Alice Soffetti. Responsabile della Qualità. *(Gli stringe la mano)*.

Ispettore della Qualità Piacere. Rossetti.

Titolare (Dir. Gen.) Bene. Adesso che ci siamo presentati si accomodi pure.

(Lo fa accomodare sulla sedia a capo tavola. Si siedono tutti)

Titolare (Dir. Gen.) Posso chiederle se gradisce un caffè?

Ispettore della Qualità Sì. Grazie. Lo accetto volentieri.

(Si alza di scatto l'Assistente Vendite Italia che con molte moine va vicino all'Ispettore della Qualità)

- Assistente Vendite Italia** Come lo vuole? Dolce? Extra dolce? Lungo o corto? Con la schiumetta di latte o con la panna?
- Ispettore della Qualità** Espresso Normale amaro. Grazie.
- Assistente Vendite Italia** Prego Ispettore Dottor Rossetti. *(Rivolta agli altri)* Qualcun altro vuole il caffè?
- Tutti i coro** Sì anche per me. Espresso Normale amaro. Grazie.
(L'assistente Vendite Italia esce).
- Ispettore della Qualità** Posso avere anche un bicchier d'acqua?
(Si alza di scatto la Segretaria del Titolare che con molte moine va anche lei vicino all'Ispettore della Qualità)
- Segretaria del Titolare** Vado a prendergliela io. La vuole gassata o naturale? Fresca o a temperatura ambiente?
- Ispettore della Qualità** Gassata a temperatura ambiente. Grazie.
- Segretaria del Titolare** Prego Ispettore Dottor Rossetti. *(Rivolta agli altri)* Qualcun altro vuole dell'acqua?
- Tutti i coro** Sì anche per me. Gassata a temperatura ambiente. Grazie.
(La Segretaria del Titolare esce).
- Titolare (Dir. Gen.)** Com'è andato il viaggio Ispettore? Ha trovato traffico?
- Ispettore della Qualità** No. Direi di no. Tutto sommato è andato bene. Un po' di traffico perché piove ma nulla di più.
- Titolare (Dir. Gen.)** Ispettore, se ha bisogno di mettersi a suo agio faccia pure. Se avesse bisogno dei servizi, l'unico bagno disponibile, PERCHÉ PURTROPPO NON NE ABBIAMO ALTRI, è quello in fondo al magazzino. Per cui per raggiungerlo deve uscire dalla porta, scendere le scale, entrare nel corridoio, attraversare tutto l'edificio, percorrere l'intero magazzino e, in fondo in fondo c'è una porticina su cui oggi, per l'occasione, abbiamo messo un cartello con scritto "BAGNO PER L'ISPETTORE".
- Ispettore della Qualità** Grazie. Ecco, prima di iniziare, volevo dirvi che io sono un fumatore e...
- Resp. Qualità** Qui non si potrebbe fumare...
- Consulente (per la Certificazione)** Come non si può fumare! Fumiamo tutti qui. Quel cartello è vecchio è obsoleto. Alice, giri per favore quel cartello. *(Alice si alza e va a girare il cartello).*
- Assistente Vendite Estero** *(Alzandosi di scatto).* Vado subito a prendere un portacenere.
- Ispettore della Qualità** Veramente desideravo solo chiedere se ogni paio d'ore potevo assentarmi per qualche minuto per poter fumare una sigaretta.
- Tutti in coro** ASSENTARSI???
- Ispettore della Qualità** Sì, giusto il tempo di fumare.

Titolare (Dir. Gen.) Sì, sì prego prego. Si assenti pure quando vuole. Se vuole assentarsi anche adesso...

Ispettore della Qualità No, adesso no. Magari dopo il caffè.

Titolare (Dir. Gen.) Ma cosa dice... Una buona sigaretta prima del caffè, una buona sigaretta dopo il caffè. Una sigaretta prima della presentazione della nostra Azienda. Una sigaretta dopo la presentazione della nostra Azienda. Dicono che il fumo fa male ma non è vero. Vero Ing. D'Aprilio che qui in Azienda crediamo tutti fermamente che il fumo non fa male? Anzi fa bene. Da domani ricomincio a fumare pure io. Soltanto in questa sala, ed è l'unica, E' VIETATO FUMARE. Alice, rigiri quel cartello per favore. *(Alice si alza di nuovo e va a rigirare il cartello).*

(Rientra la Segretaria del Titolare con un vassoio con boccettine di acqua e bicchieri di plastica. Col solito sorriso smagliante porge una bottiglietta d'acqua all'Ispettore della Qualità).

Segretaria del Titolare Com'è andato il viaggio Ispettore? Ha trovato traffico?

Ispettore della Qualità *(Un po' sorpreso per la stessa domanda di prima, fatta dal titolare).* Sì tutto bene. Grazie.

Segretaria del Titolare Ispettore, se ha bisogno di mettersi a suo agio faccia pure. Se avesse bisogno dei servizi, l'unico bagno disponibile, PERCHÉ PURTROPPO NON NE ABBIAMO ALTRI, è quello in fondo al magazzino. Per cui per raggiungerlo deve uscire dalla porta, scendere le scale, entrare nel corridoio, attraversare tutto l'edificio, percorrere l'intero magazzino e, in fondo in fondo c'è una porticina su cui oggi, per l'occasione, abbiamo messo un cartello con scritto "BAGNO PER L'ISPETTORE".

Ispettore della Qualità Grazie. Sono già stato informato.
(Rientra l'Assistente Vendite Italia col vassoio con su i caffè in bicchierini di plastica tipici di ogni Azienda. Col solito sorriso avvenente porge il caffè all'Ispettore della Qualità).

Assistente Vendite Italia Com'è andato il viaggio Ispettore? Ha trovato traffico?

Ispettore della Qualità Sì grazie. Come siete tutti premurosi qui.

Assistente Vendite Italia Ispettore, se ha bisogno di mettersi a suo agio faccia pure. Se avesse bisogno dei servizi, l'unico bagno disponibile, PERCHÉ PURTROPPO NON NE ABBIAMO ALTRI, è quello in fondo al magazzino. Per cui per raggiungerlo deve uscire dalla porta, scendere le scale, entrare nel corridoio, attraversare tutto l'edificio, percorrere l'intero magazzino e, in fondo in fondo c'è una porticina su cui oggi, per l'occasione, abbiamo messo un cartello con scritto "BAGNO PER L'ISPETTORE".

Ispettore della Qualità Grazie. Anche di questo sono stato informato. Ma, scusate, se c'è un unico bagno e lo avete lasciato a me... Tutti gli altri come fanno?

(Tutti in silenzio si guardano)

Titolare (Dir. Gen.) In realtà ne abbiamo un altro. Però è ancora più lontano di quello che abbiamo lasciato a lei. E poi è tutto sporco, tutto lurido, puzzolente.

Tutti in coro Sì, sì, sporco, lurido e puzzolente.

- Ispettore della Qualità** *(Dopo aver bevuto il caffè sotto l'attenzione di tutti i present)* Allora, possiamo iniziare?
- Assistente Vendite Italia** Iniziare cosa?
- Ispettore della Qualità** Iniziare la nostra giornata per la visita di Certificazione della Qualità.
- Assistente Vendite Italia** Ah già... Senta, io sono disposta a...
- (Viene presa a gomitate dalle persone vicine per farla stare zitta).*
- Titolare (Dir. Gen.)** *(Interrompendo bruscamente l'Assistente Vendite Italia e rivolto all'Ispettore della Qualità)* Ispettore, la nostra Azienda è piccolina ma ha un cuore grande, grande. Noi produciamo pantofole di stoffa per uomo, donna e bambino.
- Ispettore della Qualità** Bene, Complimenti.
- Consulente (per la Certificazione)** Prego ispettore, adesso inizi pure. Io sono il Consulente e me ne starò zitto, zitto.
- Ispettore della Qualità** E perché deve stare zitto?
- Consulente (per la Certificazione)** Per non interrompere la cerimonia solenne.
- Ispettore della Qualità** Quale cerimonia? Ah intende la visita. Ma no parli pure, almeno se uso un linguaggio troppo qualitatese, lei mi aiuta a tradurlo nel linguaggio dei miei interlocutori. L'importante è che non risponda lei al posto delle persone che intervisto.
- Consulente (per la Certificazione)** Grazie Ispettore. Che buona persona che è LEI.
- Ispettore della Qualità** *(L'ispettore apre una delle sue valigie e ne estrae dei fogli)* Bene! Innanzi tutto Vi ringrazio per aver scelto il nostro Organismo di Certificazione per la Qualità.
- Tutti in coro** Ma ci mancherebbe altro. Prego. Si figuri.
- Titolare (Dir. Gen.)** Il vostro Organismo di Certificazione per la Qualità è il più bello del Mondo.
- Ispettore della Qualità** Grazie. Come vi ho detto prima, io sono il Dott. Marco Rossetti e faccio l'Ispettore della Qualità da più di dieci anni.
- Assistente Vendite Italia** Da più di dieci anni? O mio Dio...
- Ispettore della Qualità** Cosa c'è?
- Titolare (Dir. Gen.)** Nulla Ispettore. La nostra Assistente Vendite Italia soffre di persecuzione fin dall'infanzia.
- Ispettore della Qualità** Lo scopo di questa visita è verificare se la Vs. Organizzazione opera in conformità alle Norme della QUALITA'.

- Titolare (Dir. Gen.)** *(Alzandosi in piedi e in tono solenne)* IO HO LA QUALITA' NEL SANGUE. FACCIAMO LA CERTIFICAZIONE PERCHÉ CI CREDO. FACCIAMO LA CERTIFICAZIONE PERCHÉ GRAZIE ALLA QUALITA' POSSO MIGLIORARE L'EFFICIENZA DELLA MIA AZIENDA E MIGLIORARE LE ESIGENZE DEL CLIENTE.
- Ispettore della Qualità** Bravo. Complimenti.
- Tutti in coro** Complimenti Dottor Pinichella.
(Il titolare fa più volte cenno di sì col capo come se fosse all'apice del successo).
- Ispettore della Qualità** Per condurre questa visita che, durerà oggi e domani, avrò bisogno della vostra collaborazione.
- Titolare (Dir. Gen.)** Guardi, siamo tutti disponibili. Chieda e le sarà dato.
- Assistente Vendite Italia** Ed io sono disposta a tutto.
- Ispettore della Qualità** Grazie. Inoltre è mio dovere comunicarvi che tutto ciò che vedo è coperto dal massimo riserbo. Nulla trapelerà di ciò che osservo e sento, ad esclusione dell'Organismo di Certificazione che dovrà deliberare la pratica dopo aver esaminato la documentazione che registrerò presso di voi.
- Segretaria del Titolare** Che paroloni grossi che dice. Ma... allora, è come quando si fa la confessione. Anche il prete è legato dal segreto spirituale. Noi gli diciamo i peccati, ma lui non può svelarli a nessuno.
- Titolare (Dir. Gen.)** Stia zitta per favore Signora Mielone. Stia zitta.
- Ispettore della Qualità** Dunque; voi avete ricevuto il mio piano della visita.
- Resp. Qualità** Sì, io ho l'originale. Mi sono permessa di farne una fotocopia e di consegnarla a tutti i responsabili di funzione della nostra Azienda.
- Ispettore della Qualità** Ha fatto la cosa più giusta.
- Resp. Qualità** Grazie Ispettore.
- Segretaria del Titolare** Io ho aiutato a fare le fotocopie.
- Ispettore della Qualità** Brava!
- Assistente Vendite Italia** E io ho aiutato a distribuirle.
- Ispettore della Qualità** Brava anche lei! Posso andare avanti?
- Tutti in coro** Certo Ispettore.
- Ispettore della Qualità** La verifica si svolge intervistando le persone che operano nella Vs. Organizzazione attraverso domande, presa visione dei vostri documenti, del manuale della Qualità, delle procedure e delle registrazioni seguendo il piano della visita che vi ho mandato.

- Assistente Vendite Estero** E' come un interrogatorio di quelli che si fanno in tribunale?
- Ispettore della Qualità** Ma neanche per sogno. Sono semplici domande sul vostro modo di lavorare in conformità alla "Norma della Qualità" e alle vostre procedure.
- Consulente (per la Certificazione)** E' come un esame da superare. Giusto Ispettore?
- Ispettore della Qualità** Molte Aziende che ricevono la verifica ispettiva di Certificazione lo chiamano esame. Ma in realtà sono semplici interviste.
- Resp. Uff. Vendite** Sì, ma se non superiamo l'esame, il nostro Direttore Generale ci manda tutti a casa e chiude baracca e burattini e a me tocca alzare le natiche e andarmene da quella porta.
- Ispettore della Qualità** Come ha detto, scusi?
- Consulente (per la Certificazione)** *(Rivolto all'Ispettore)* Il Dott. Cipolletti intendeva dire che, a tutti quanti interessa raggiungere la Certificazione di Qualità, perché così operiamo in conformità alla Norma e possiamo migliorare la soddisfazione del Cliente.
- Ispettore della Qualità** Mi pareva di aver capito un'altra cosa. Ma adesso andiamo avanti. In due giorni che sarò qui, non potrò vedere tutto, per cui la verifica verrà svolta a campione. Quindi chiederò di esaminare a caso alcuni documenti, alcuni impianti dei vostri processi produttivi, alcune registrazioni fatte da voi e su quelli io farò le mie valutazioni. Su questi fogli che vedete scriverò le mie evidenze oggettive affinché l'Organismo di Certificazione possa prenderne atto ed emettere o meno il Certificato *(Pausa)* Dunque, cosa potrebbe succedere durante la mia visita?
- Tutti in coro** Qualsiasi cosa succeda, siamo disposti a tutto!
- Ispettore della Qualità** Per cortesia, lasciatemi finire. Stavo dicendo che durante la visita potrebbe succedere di riscontrare delle NON CONFORMITA'. Voi sapete tutti cosa sono le NON CONFORMITA' vero?
- Segretaria del Titolare** Sono i BUCHINI, i BUCHETTI e i BUCONI.
- Ispettore della Qualità** *(Stupito)* I BUCHINI, i BUCHETTI e i BUCONI ?
- Consulente (per la Certificazione)** La Sig.ra Anna Mielone intendeva per buchi, quelle mancanze nella nostra Azienda che non soddisfano la "Norma della Qualità".
- Ispettore della Qualità** Ho capito. Be', se per voi è più facile chiamarli così, io non ho alcun problema di adattarmi al vostro linguaggio.
- Assistente Vendite Estero** E' vero che più i buchi sono grossi, più rischiamo di non raggiungere la Certificazione?
- Ispettore della Qualità** Questo purtroppo è vero. Ma non dipende da me. Dipende da VOI. Siete voi che avete voluto questa visita. La Certificazione non è obbligatoria. Io devo ragionare solo vedendo le evidenze oggettive. Dove non trovo l'evidenza devo purtroppo dare una NON CONFORMITA'.
- Assistente Vendite Italia** Per cortesia Ispettore, ci fa degli esempi di BUCONI?

Ispettore della Qualità Usando il vostro linguaggio, per BUCONE, ovvero per NON CONFORMITA' CRITICA, si intende una mancata gestione dei reclami. Ad esempio un Cliente si lamenta di un prodotto difettoso e la vostra Azienda non fa nulla per risolvere il danno che ha subito il vostro Cliente. Oppure il vostro Cliente ha subito dei grossi ritardi nella consegna della merce a causa vostra e non può garantire a sua volta la consegna ai propri Clienti. Un altro aspetto del BUCONE è il mancato rispetto di certi regolamenti che governano il vostro prodotto. Se per esempio, sto inventando di sana pianta, c'è una legge che dice che le vostre pantofole, per essere confortevoli, non devono avere il tacco alto, e VOI invece le fate col tacco a spillo... questa è una violazione ad una legge. Le pantofole sono scomode e possono fare danno a chi le indossa. In questi casi verrebbe pregiudicata la Certificazione.

(Silenzio assoluto. Tutti si guardano).

Resp. Uff. Vendite Noi non faremo MAI una cosa simile. Le nostre pantofole non hanno il tacco. E poi, sinceramente, caro Ispettore, non abbiamo MAI avuto reclami dai nostri Clienti. Oltre tutto siamo sempre puntuali come un orologio svizzero.

(Il Titolare fa cenno di sì col capo ma si vede subito in viso la propria preoccupazione)

Ispettore della Qualità *(Rivolto al Responsabile Vendite)* Non ho alcun dubbio su questo... e poi, gli esempi che ho fatto sono esempi inventati. *(Pausa)* Lo scopo di questa visita è verificare SOLO se la Vs. Organizzazione opera in conformità alla Norma della QUALITA'. Noto comunque *(Rivolto al Titolare)* Dott. Pinichella che LEI ora è molto silenzioso. Alla fine è LEI il vero Responsabile della Qualità di ALFA & BETA. *(Rivolto a tutti quanti)* Se avete altre domande IO vi do la massima disponibilità. A fine visita faremo una riunione finale commentando ciò che è emerso dalla verifica. In quell'ambito vi rilascerò il "Rapporto della visita" e vi informerò se potrò raccomandare la Vs. Azienda per la Certificazione della Qualità.

Titolare (Dir. Gen.) Io una domanda l'avrei. E... E adesso cosa succede?

Ispettore della Qualità Assolutamente nulla di preoccupante. Avrò semplicemente l'onore di essere accompagnato per gli uffici e in Produzione per rendermi conto delle dimensioni della vostra Azienda e dei processi produttivi. Poi inizieremo la visita secondo il programma che vi ho trasmesso. Un'altra cosa... voi mi vedrete scrivere moltissimo. E' il mio compito scrivere.

Resp. Qualità Posso accompagnarla ispettore? E' da poco tempo che opero come Responsabile della Qualità e sarei interessata a seguire direttamente la sua visita dall'inizio alla fine.

Ispettore della Qualità Ma certo Dottoressa... Dottoressa? Mi scusi ma non ricordo il suo nome.

Resp. Qualità Alice Soffetti. Ispettore

Ispettore della Qualità Dottoressa Alice, anche io sono stato un Responsabile della Qualità prima di svolgere questa attività.

(L'Ispettore si alza dalla sedia e fa caso ai cartelli appesi)

Ispettore della Qualità Ma che bravi!!! Avete appeso il vostro Organigramma nominativo, avete appeso i vostri grafici con l'andamento dei vostri risultati. E c'è anche la "Politica della

Qualità". Bravissimi. E poi è anche firmata dalla Direzione Generale. Bene; c'è qualcuno di voi che sa dirmi il contenuto della vostra Politica per la Qualità?

(Si alzano tutti di scatto e incominciano a recitare la filastrocca mentre il consulente muove le dita come un direttore d'orchestra)

Tutti in coro

*Nel mercato e nell'ambiente della nostra Società,
noi dobbiamo lavorare sempre e solo in Qualità.
Il Cliente è il nostro amore, Il Cliente è il nostro mito,
se un errore abbiamo fatto, ci tagliamo pure un dito.
Le risorse siamo noi, e la nebbia DEL LAVORO
va spazzata con le regole che ci siamo detti in coro.
Tutto è scritto, tutto è firmato
TUTTO E' DOCUMENTATO.
Formazione e addestramento son le regole del gioco.
Se qualcuno non le ascolta, avrà ben capito poco.
Leggi e codici applichiamo per la nostra Qualità
e le azioni correttive ci faranno da papà.
E allo scopo del lavoro noi gridiam semplicemente
Viva viva l'ispettore, viva viva il buon Cliente.*

(L'ispettore rimane visibilmente incredulo durante tutta la recita)

Ispettore della Qualità Ma che bravi. E' la prima volta che mi capita di sentire la Politica della Qualità a memoria e in rime.

Resp. Produzione E' il nostro Consulente che ce l'ha scritta così. E' stato bravo vero?

(Un occhiataccia e gomitate da parte di tutti nei confronti del Resp. Produzione)

Ispettore della Qualità L'ha scritta il vostro Consulente? Io pensavo che l'avesse scritta la vostra Direzione Generale. *(Rivolto al Titolare)* Dott. Pinichella, non l'ha scritta lei?

Titolare (Dir. Gen.) Sì che l'ho scritta io. Il nostro Responsabile di Produzione non lo sapeva perché lui pensa solo a produrre. Non c'è mai quando si parla di Qualità.

Ispettore della Qualità Non c'è mai?! Ma la Norma della Qualità parla di coinvolgimento delle persone, parla di comunicazione interna, parla di addestramento. Come mai il Resp. di Produzione che è il cuore e il motore della vostra Azienda non c'è mai quando si parla di Qualità?

(Silenzio assoluto)

Resp. Qualità Posso rispondere io Ispettore?

Ispettore della Qualità Prego Dott.ssa Alice.

Resp. Qualità E' vero che il Resp. di Produzione è stato poco coinvolto nella Politica della Qualità. Ma le assicuro che tutte le procedure sulla Produzione le ha scritte lui con la massima disponibilità e col massimo coinvolgimento. C'è stato un buon lavoro di squadra, mi creda.

Ispettore della Qualità Le credo Dott.ssa Alice. E soprattutto mi ha convinto. *(Pausa, poi rivolto a tutti)* Sentite una cosa, io non è che ho capito molto, mentre recitavate la Politica della Qualità. *(Guarda il cartello con l'Organigramma nominativo)*. Qui c'è

l'Organigramma nominativo e prendiamo una persona a caso. Dunque, chi è la D.ssa Laura Ambrogini?

Assistente Vendite Italia

Sono io. Mi dica Ispettore. Io sono disposta a tutto.

Ispettore della Qualità

Non esageriamo D.ssa Ambrogini. Volevo solo farle una semplice domanda. Può ripetermi la Politica della Qualità con le sue parole e dirmi in pratica che cosa LEI ha compreso di questa politica?

(Incomincia a barcollare e a singhiozzare)

Assistente Vendite Italia

Nooo!! Nooo!!! Ma perché proprio IO. Io lo sapevo che la chiedeva a me. Con tutti quelli che ci sono... Poi con lo stipendio che prendo...

Ispettore della Qualità

D.ssa Ambrogini, la prego, non era mia intenzione causarle questo stato d'animo. *(Rivolto agli altri)* C'è qualcuno di voi che vuole dirmi il significato della politica con le proprie parole?

Resp. Qualità

Posso provarci io Ispettore?

Ispettore della Qualità

Prego Dott.ssa Alice.

Resp. Qualità

La Politica che ha scritto la Direzione Generale vuole essere un impegno per tutti quanti noi a soddisfare il Cliente con i nostri prodotti. In questo impegno c'è anche la volontà della Direzione di operare con degli obiettivi di miglioramento attraverso le risorse aziendali che bisogna mettere a disposizione per raggiungere tali obiettivi.

Ispettore della Qualità

Brava D.ssa Alice. *(Rivolto all'Assistente Vendite Italia)* Vede D.ssa Ambrogini? Non era poi così difficile.

Assistente Vendite Italia

Ha ragione Ispettore. Che brutta figura che ho fatto davanti a una persona così nobile come lei.

Ispettore della Qualità

Non si preoccupi. *(Pausa)*. Vedo che avete sul tavolo il Manuale della Qualità e il Manuale delle Procedure.

Segretaria del Titolare

(Tutta soddisfatta e ambiziosa) Il Manuale della Qualità serve a descrivere tutte le attività e i processi dell'Azienda ALFA & BETA mentre le procedure servono a descrivere nel dettaglio il nostro modo di operare.

Ispettore della Qualità

(Rivolto al Titolare) Ma che brava Segretaria che ha Dott. Pinichella. Si vede che lei è una Direttore Generale che sa cosa è la Qualità.

Titolare (Dir. Gen.)

(Alzandosi ancora in piedi e di nuovo in tono solenne coi pugni chiusi) IO HO LA QUALITÀ NEL SANGUE. FACCIAMO LA CERTIFICAZIONE PERCHÉ CI CREDO. FACCIAMO LA CERTIFICAZIONE PERCHÉ GRAZIE ALLA Qualità POSSO MIGLIORARE L'EFFICIENZA DELLA MIA AZIENDA E MIGLIORARE LE ESIGENZE DEL CLIENTE.

Ispettore della Qualità

Mi sembrava che lo avesse già detto. *(Pausa)* Bene. Ora se mi accompagnate a fare un giro per l'Azienda vi seguo. Cominciamo dagli Uffici e poi vediamo l'intero Stabilimento. A proposito, devo osservare delle precauzioni sulla sicurezza su emergenze particolari o sull'igiene prima di entrare in fabbrica?

Disposti a tutto

Titolare (Dir. Gen.) No, no. Vada tranquillo Dott. Rossetti. Non c'è nessuna precauzione in ALFA & BETA. Tutto è tranquillo, tutto è sicuro, tutto è pulito. *(Pausa)* Io la lascio con i miei collaboratori. Se ha bisogno di me sono a completa disposizione. *(Rivolto a tutti gli altri)* Io sarò sempre qui in Sala Riunioni.

Ispettore della Qualità Grazie Dott. Pinichella. Se mi fate strada io vi seguo. Dopo cominciamo la visita.

La Segretaria del Titolare si precipita ad aprire la porta).

Segretaria del Titolare Prego Ispettore. Le faccio strada. *(Con occhi avvenenti)* Mi segue. *(Escono tutti meno il Titolare che rimane da solo in sala riunioni)*

Titolare (Dir. Gen.) Io mi sbaglierò, ma in tutta questa storia c'è qualcosa che non mi convince.
Sipario

FINE SECONDO ATTO

ATTO TERZO

Solita sala riunioni dell'Azienda ALFA & BETA. Sono presenti il titolare, il Consulente e la Segretaria del Titolare.

Titolare (Dir. Gen.) *(Camminando avanti e indietro nervosamente)* Oggi è l'ultimo giorno. Speriamo di farcela. Speriamo proprio. Questa sera il verdetto...

Consulente (per la Certificazione) Stia tranquillo Dott. Pinichella. Ha visto la nostra Alice come se la cava bene? E' l'unica che riesce a tenere testa all'Ispettore.

Titolare (Dir. Gen.) Ho notato che è veramente in gamba la nostra Alice. Ma quell'Ispettore è davvero incredibile. Sembra leggermi nel pensiero. E' sempre sorridente, dolce, affabile ma... quando le cose non vanno bene trova subito quelle maledette NON CONFORMITA', accidenti!! *Pausa*) Devo però ammettere che le cose che trova sono VERE. Metterle a posto sarebbe un GRAN BENE per tutti quanti noi. Anche io sono stato vittima di alcune NON CONFORMITA' e mi ha bastonato ben bene. Ha ispezionato tutti i documenti riguardanti le mie responsabilità.

Segretaria del Titolare Stare in Sala Riunioni sembra di essere al Quartier Generale mentre fuori imperversa una sanguinosa e cruenta battaglia *(Pausa)* Ing. D'Aprilio, ha contato quanti sono i BUCHINI, i BUCHETTI e i BUCONI che l'Ispettore ha trovato?

Consulente (per la Certificazione) Di BUCHINI e BUCHETTI ne ha trovati tanti. Speriamo che non trovi i BUCONI. Scusate, vado a curiosare cosa fa l'Ispettore in Produzione.

- Segretaria del Titolare** Esco anche io, ho qualche lavoro in arretrato da fare.
- (Escono mentre entrano l'Assistente Vendite Italia e l'Assistente Vendite Estero)*
- Assistente Vendite Italia** Sono stanca, sono avvilita, sono distrutta. Anche se ora mi sento sollevata da un grosso peso sulla coscienza. Quell'Ispettore mi ha spremuto il cervello come un limone. Mi ha massacrato di NON CONFORMITA'.
- Assistente Vendite Estero** Cosa dovrei dire io allora? Ogni cosa che gli facevo vedere non andava MAI bene.
- Titolare (Dir. Gen.)** Un momento prego. Ora chiedo a entrambi cosa NON andava bene. Comincio da Lei D.ssa Ambrogini. CHE COSA NON ANDAVA BENE?
- Assistente Vendite Italia** LUI, quell'ISPETTORE, mi ha chiesto cosa facevo in Azienda dalla mattina alla sera in Ufficio. Ed io gli ho risposto la verità, tutta la verità e nient'altro che la verità.
- Titolare (Dir. Gen.)** E cioè?
- Assistente Vendite Italia** Gli ho detto che il cartellino a volte, quando ero in ritardo, me lo facevo timbrare dalla sua segretaria, gli ho detto che a volte facevo le pause per il caffè oltre i tempi consentiti e gli ho detto che a volte facevo delle telefonate private...
- Titolare (Dir. Gen.)** Ma brava!!! Complimenti! E le SUE telefonate le faceva naturalmente con la linea telefonica aziendale CHE PAGO IO !!!
- Assistente Vendite Italia** Sì *(China la testa)*. Poi gli ho detto che LEI non mi dava mai l'aumento di stipendio, poi gli ho detto della mia relazione con LUI *(indica l'Assistente Vendite Estero)*. E poi l'ispettore mi ha detto tutto gentile: "Ma io le domandavo solo sulle sue attività lavorative". E ADESSO CHE SCHIFO CHE MI SENTO ADDOSSO *(piagnucola)*.
- Titolare (Dir. Gen.)** *(Rivolto all'assistente Vendite Estero)* Non è possibile!!! Lei Dott. Giaviani ha una relazione con la D.ssa Ambrogini?
- Assistente Vendite Estero** Sì. E' così Dott. Pinichella. Stare dalla mattina alla sera insieme... io e la D.ssa Ambrogini ... sa... da cosa nasce cosa e... e così...
- Titolare (Dir. Gen.)** Ed io sono l'ultimo a saperlo? Doveva venire l'Ispettore della Qualità per esserne al corrente. E poi cosa è successo?
- Assistente Vendite Estero** Mi sta chiedendo cosa è successo quando io e la D.ssa Ambrogini eravamo in Ufficio soli soletti?
- Titolare (Dir. Gen.)** *(Si alza in piedi con gli occhi in fuori)* NON ME NE IMPORTA NULLA di quello che facevate teneramente VOI DUE in UFFICIO a MIE spese. *(Pausa e con voce più pacata rivolto all'Assistente Vendite Italia)* ORA m'interessa sapere cosa è successo ancora con l'Ispettore della Qualità.
- Assistente Vendite Estero** E' successo che ha scoperto che siamo sempre in ritardo con le consegne. Prima mi ha chiesto di vedere gli ordini del Cliente, poi ha voluto guardare le date previste per la consegna e poi le date effettive. E così... sono venute fuori delle NON CONFORMITA'.
- Titolare (Dir. Gen.)** E qui l'Ispettore ha ragione! E' un sacco di tempo che mi accorgo che siamo sempre in ritardo con le consegne. A questo punto ce le meritiamo proprio, accidenti!!! E

guardate ORA che figura ci faccio. La brutta figura però la fa anche il Resp. Ufficio Vendite che gli aveva detto che eravamo sempre puntuali.

Assistente Vendite Italia

Per fortuna che c'era Alice che giustificava ogni cosa motivando le nostre mancanze, scusandosi, assumendosi LEI in prima persona le proprie responsabilità.

Titolare (Dir. Gen.)

Mi auguro solo che l'Ispettore non scopri il reclamo del GRUPPO CENTRI COMMERCIALI altrimenti siamo veramente rovinati. Se NON ci presentiamo con la Certificazione entro brevissimo tempo, perderemo tutti i maggiori Clienti. *(Pausa)*. Ma adesso dov'è l'Ispettore?

Assistente Vendite Estero

E chi lo sa? Gira in Produzione, poi va in Magazzino, poi va al Controllo Qualità, poi ritorna in Produzione, poi va di nuovo in Magazzino. Chiede questo, chiede quell'altro. E poi PATATRAC fa le domande che INCHIODANO le persone. E poi ecco scrivere le NON CONFORMITA' *(Pausa)* C'è un'altra cosa poco carina che è accaduta...

Titolare (Dir. Gen.)

Cosa è successo ancora?

Assistente Vendite Estero

Col Responsabile Ufficio Vendite... sa... ci sono stati dei momenti di tensione...

Titolare (Dir. Gen.)

Cosa ha fatto il Dott. Cipolletti???

Assistente Vendite Italia

Fra poco dovrebbe venire qua a raccontarglielo di persona.

(Proprio in quel momento entra il Responsabile Ufficio Vendite)

Titolare (Dir. Gen.)

Proprio LEI Dott. Cipolletti. Che belle notizie mi da?

Resp. Uff. Vendite

Dott. Pinichella, io ci rinuncio a competere con quell'Ispettore. Mi ha passato al setaccio tutte le offerte che ho fatto ai MIEI Clienti. Ha incominciato a chiedermi: "Perché a quel Cliente ha fatto lo sconto del 20%?".

Titolare (Dir. Gen.)

Chi era quel Cliente?

Resp. Uff. Vendite

Il Consorzio della Boutique.

Titolare (Dir. Gen.)

Be', a quel Cliente facciamo sempre il 20% di sconto.

Resp. Uff. Vendite

E poi ha chiesto: "E perchè a quell'altro ha fatto il 40% di sconto?"

Titolare (Dir. Gen.)

Gia... E perchè a quell'altro ha fatto il 40% di sconto?

Resp. Uff. Vendite

Ma Dott. Pinichella, mi sta facendo le domande come ha fatto l'Ispettore!

Titolare (Dir. Gen.)

Dott. Cipolletti, io le ho lasciato sempre carta bianca sul modo di fare gli sconti ma spero e penso che lei abbia sempre fatto l'interesse dell'Azienda.

Resp. Uff. Vendite

E poi l'Ispettore ha continuato: E perché a questo addirittura del 60%?". Allora io ho risposto ad alta voce: IO SONO IL RESPONSABILE UFFICIO VENDITE E HO IL POTERE DI FARE GLI SCONTI QUANTO E COME VOGLIO.

Titolare (Dir. Gen.)

E l'Ispettore ?

- Resp. Uff. Vendite** Mi ha semplicemente risposto, in tono molto garbato, se questo potere di fare gli sconti era autorizzato o regolamentato con il beneplacito della Direzione Generale.
- Titolare (Dir. Gen.)** Dott. Cipolletti. Vada immediatamente a prendere tutte le offerte che ha esaminato l'Ispettore.
(Il Resp. Uff. Vendite si precipita fuori dalla sala riunioni).
- Titolare (Dir. Gen.)** Incomincio a intuire cosa cercava l'Ispettore in quelle offerte.
(Bussano alla porta ed entra il Resp. Magazzino con due pantofole interamente di stoffa con il tacco a spillo)
- Resp. Magazzino** Buon Gio-gio-gio-giorno
- Titolare (Dir. Gen.)** Giulio! Cosa fa con in mano quello schifo di ciabatte!!!
- Resp. Magazzino** Le ha trovate l'Isp-sp-sp
- Titolare (Dir. Gen.)** *(Interrompendolo)* Le ha trovate l'ispettore, ho capito. Tanto, peggio di così non poteva andare. Avrei dovuto buttarle al macero invece di farle nascondere in magazzino. Era scontato che le avrebbe scoperte E cosa ha detto quando le ha viste?
- Resp. Magazzino** Ch-Ch-ch-che
- Titolare (Dir. Gen.)** *(Interrompendolo)* CHE SCHIFO!
- Resp. Magazzino** N-no, Che str-str-str
- Titolare (Dir. Gen.)** *(Interrompendolo)* No, non posso immaginare che l'Ispettore sia sceso a così bassa terminologia, anche se sono d'accordo con lui.
- Resp. Magazzino** No, che str-str-str-strana idea. *(Pausa)* Ch-Ch-ch-chi le ha inv-inv-inventate, dopo le ha pro-pro-pro-vate?
- Titolare (Dir. Gen.)** Ho capito Giulio. L'Ispettore ha trovato così strana l'idea di questa meravigliosa invenzione che voleva sapere se l'ideatore le aveva provate in prima persona.
- Resp. Magazzino** S-s-sì
- Titolare (Dir. Gen.)** E lei, giustamente, per accontentare l'Ispettore, me le ha portate perché le facessimo provare alla persona giusta.
- Resp. Magazzino** S-s-sì
- Titolare (Dir. Gen.)** Comincia a diventarmi simpatico questo Ispettore. Adesso appena arriva il Dott. Cipolletti glielo facciamo provare. Grazie Giulio. Vada pure. *(Rivolto all'Assistente Vendite Italia ed Estero).* Volete incominciare a provarle voi?
- In coro entrambi** No, no. C'è già il Dott. Cipolletti che le prova.
(Rientra il Resp. Uff. Vendite. Il Titolare nasconde le ciabatte dietro la sedia)
- Resp. Uff. Vendite** Ecco le offerte che ha esaminato l'Ispettore.
(Il Titolare incomincia a esaminarle ad una ad una)

- Titolare (Dir. Gen.)** Mi scusi Dott. Cipolletti, ma si rende conto che qui ha fatto dei prezzi sotto costo? Ma si rende conto che facendo questi prezzi andiamo in perdita? Ma come si fa a fare un prezzo inferiore al costo di Produzione?
- Resp. Uff. Vendite** E cosa dovevo fare allora, perdere l'ordine del Cliente?
- Titolare (Dir. Gen.)** *(Fuori dalle orbite)* Dott. Cipolletti, ha capito cosa voleva sapere l'Ispettore? Ha capito che voleva accertarsi che la nostra Azienda non andasse in perdita? Ha capito che lei non ha MAI capito un tubo? Ha capito che a questo punto non me ne frega più niente della Certificazione ma preferisco prima seguire più direttamente l'Azienda e vedere come si comportano elementi come LEI che la manda in fallimento. Questo Ispettore ci sta insegnando a non naufragare. Da ora in poi ci devono essere delle regole. *(additandolo minaccioso con un dito)* Da ora in poi vedremo i costi della nostra Produzione ed oltre un margine stabilito e scritto, LEI non potrà più scendere. Sono stato chiaro???
- Resp. Uff. Vendite** Dott. Pinichella, io veramente volevo.....
- Titolare (Dir. Gen.)** Taccia, TACCIA e si tolga le scarpe.
- Resp. Uff. Vendite** Perché mi devo togliere le scarpe Dott. Pinichella?
- Titolare (Dir. Gen.)** Che numero ha di piede Dott. Cipolletti?
- Resp. Uff. Vendite** Dovrei avere il 43
- Titolare (Dir. Gen.)** Bene. Allora provi questo schifo *(Tira fuori le ciabatte col tacco)*.
- Resp. Uff. Vendite** Ma Dott. Pinichella, quelle pantofole sono da donna.
- Titolare (Dir. Gen.)** E chi se ne frega che sono da donna. Perché secondo lei le donne devono soffrire a calzare questo obbrobrio di ciabatte?
- Resp. Uff. Vendite** Dott. Pinichella, ma le devo provare proprio davanti ai miei collaboratori?
- Titolare (Dir. Gen.)** Sì, è giusto che sappiano come riesce a camminare con queste pantofole.
(Il Resp. Uff. Vendite si toglie le scarpe e mette le ciabatte cercando di stare in piedi. Naturalmente la pantofola cede e le caviglie si stortano)
- Resp. Uff. Vendite** Non riesco a metterle Dott. Pinichella, mi si stortano le caviglie!!!
- Titolare (Dir. Gen.)** Un Dirigente come lei non dovrebbe fare neanche caso a queste piccolezze. Ora vada nel suo Ufficio con quelle ciabatte e se non le piace più lavorare all'ALFA & BETA si dimetta pure.
(Il Resp. Uff. Vendite esce a stento dalla Sala Riunioni con le ciabatte e i piedi tutti storti. Il Titolare rivolto all'Assistente Vendite Italia e all'Assistente Vendite Estero)
- Titolare (Dir. Gen.)** Voi avete qualcosa da aggiungere? Volete che ne faccia portare un paio anche per voi due?
- In coro entrambi** No, no. C'è già il Dott. Cipolletti che le ha provate.
- Titolare (Dir. Gen.)** E allora, fuori dalla Sala Riunioni!

(Escono di fretta).

Titolare (Dir. Gen.) *(Parlando da solo a sé stesso).* Sono io che ho sbagliato. Sono io che davo tutto per scontato. Alla fine la Responsabilità è solo mia. Io che dicevo che ho la Qualità nel sangue...

(Bussano alla porta ed entrano il Consulente, il Resp. Qualità e il Resp. Produzione. Sono tutti visibilmente preoccupati).

Resp. Produzione Caro Dott. Pinichella, da domani do le mie dimissioni e non voglio più aver niente a che fare con l'Azienda ALFA & BETA.

Titolare (Dir. Gen.) Mio Dio, Sig. Luca, che cosa è successo?

Resp. Produzione E' successo che quel cretino dell'Ispettore mi ha fatto perdere la pazienza! Non si può fare QUESTO a una persona che ha lavorato più di trent'anni nella stessa Azienda.

Titolare (Dir. Gen.) Si calmi, la prego. Mi dica ciò che è accaduto.

Resp. Produzione Un Ispettore della Qualità non può tentare di convincere una persona seria come me a piantare la propria moglie e a scappare con una brasiliana.

Titolare (Dir. Gen.) Assolutamente la penso come LEI. Oltre tutto so che LEI è molto innamorato di sua moglie.

Resp. Produzione A sì? Io non me ne sono mai accorto.

Titolare (Dir. Gen.) Per cortesia Sig. Luca. Mi racconti cosa è successo.

Resp. Produzione E' successo che quel diavolo di Ispettore, non solo ha tentato di convincermi a lasciare la mia famiglia, ma mi ha augurato le peggiori delle malattie.

Titolare (Dir. Gen.) Incredibile!

Resp. Produzione In pratica voleva vedermi morto oppure scappato con una bella donna con la quale trasferirmi lontano, lontano dalla Produzione.

Resp. Qualità Sinceramente non è andata proprio così.

Resp. Produzione Per cortesia Alice, Lei non deve intromettersi. Cosa ne sa del mondo del lavoro? Cosa ne sa di uno che ha fatto 30 anni di Produzione?

Consulente (per Certificazione) **la** Per cortesia stiamo calmi. La D.ssa Alice Soffetti non ha fatto altro che prendere atto di certe evidenze oggettive.

Resp. Produzione Ing. D'Aprilio, sa cosa le dico? Se ne vada via LEI e quella stupida ragazzina che si è portato dietro!

Titolare (Dir. Gen.) Sig. Luca, quella ragazzina innanzi tutto è una Dottoressa che si è impegnata moltissimo per la realizzazione della nostra Qualità.

Resp. Produzione Allora da domani, o LEI o ME.

- Consulente (per Certificazione)** **la** Sig. Luca Citronello, mi sembra che Alice si sia impegnata moltissimo a seguirla in Produzione. Ha preparato con lei tutti i cicli produttivi.
- Resp. Produzione** Io voglio solo lavorare senza Consulenti e senza donnette che non fanno altro che fare domande stupide. Qui in ALFA & BETA la Produzione sono IO. Chiaro??? E lei Alice se ne vada in un posto più tranquillo. Questa Azienda non fa per lei.
- Titolare (Dir. Gen.)** Adesso BASTA LUCA. Stia calmo e mi dica cosa è successo.
- Resp. Produzione** Quel deficiente dell’Ispettore stava guardando le nostre fasi di lavorazione. Chiedeva un sacco di cose. A un certo punto si è messo a guardare tutti i parametri delle macchine. Guardava il ciclo di lavorazione e li confrontava con i parametri letti sulle macchine.
- Titolare (Dir. Gen.)** E allora? Cosa ha fatto di male?
- Resp. Qualità** Ciò che non era corretto, Dott. Pinichella, è che i parametri letti sulle macchine erano completamente diversi da quello che avevamo scritto sul nostro ciclo di lavoro..
- Resp. Produzione** Lei Alice, da domani se ne va via. Ritorni alla SUA UNIVERSITA’ dove esiste solo la teoria delle cose.
- Titolare (Dir. Gen.)** Un momento... sono IO a decidere chi deve andarsene CHIARO?!D.ssa Soffetti, mi può gentilmente dire cosa è accaduto?
- Resp. Qualità** Mi dispiace dirglielo Dott. Pinichella, ma il Sig. Luca Citronello, mentre scrivevamo insieme i cicli di lavoro, mi ha riferito dei valori completamente differenti dalla realtà dei fatti.
- Titolare (Dir. Gen.)** *(Rivolto al Consulente)* E’ vero Ing. D’Aprilio?
- Consulente (per Certificazione)** **la** Purtroppo si, e me ne sono accorto solo nel momento che l’ho visto l’Ispettore della Qualità
- Titolare (Dir. Gen.)** *(Rivolto al Resp. di Produzione)* Cosa mi dice Luca?
- Resp. Produzione** Dico solo che è trent’anni, dico TRENT’ANNI che andiamo avanti così e nessuno ha mai detto niente. OGGI è tutto cambiato.
- Titolare (Dir. Gen.)** E cosa c’entra la brasiliana, il lasciare la famiglia, le malattie?
- Resp. Qualità** Quando l’Ispettore si è accorto che i parametri scritti erano sbagliati, ha chiesto al Sig. Luca Citronello: “Se per caso un bel giorno lei dovesse conoscere una bella brasiliana e andarsene per sempre con lei in Brasile, la persona che sostituirà il suo posto come farà a mandare avanti la Produzione con i valori tutti errati?”.
- Resp. Produzione** E io ho risposto a quel cretino dell’Ispettore che in Brasile non ci sarei andato mai.
- Consulente (per Certificazione)** **la** E allora l’Ispettore ha formulato la domanda in altro modo chiedendo: “Ammettiamo allora che un giorno prenda un raffreddore e non può venire a lavorare”
- Resp. Produzione** E io ho risposto a quel deficiente che anche col raffreddore sarei venuto a lavorare. *(Pausa)* Dott. Pinichella, quante assenze ho fatto in trent’anni?
- Titolare (Dir. Gen.)** Poche, ne ha fatte veramente poche, ma adesso mi ricordo che quando si assentava, dovevamo chiamarla a casa perché avevamo grosse difficoltà a produrre.

- Resp. Produzione** Deve allora ammettere Dott. Pinichella, che ha un Responsabile di Produzione di cui proprio non può fare a meno.
- Titolare (Dir. Gen.)** E' qui l'errore caro Luca. L'errore è proprio questo. Lei si sente indispensabile e allora non riesce neanche a immaginare che Alfa & Beta un giorno dovrà sopravvivere anche senza di lei. *(Pausa)*. Mi dispiace che ha fornito alla D.ssa Alice Soffetti tutti i parametri sbagliati proprio per sentirsi indispensabile. *(Rivolto al consulente)* E Lei dott. D'Aprilio, con la sua esperienza di Consulente avrebbe dovuto accorgersi quando avete fatto le verifiche all'interno dell'Organizzazione.
- (rimangono tutti silenziosi e a capo chino)*
- Titolare (Dir. Gen.)** E poi come è finita la storia?
- Resp. Qualità** Purtroppo è finita male perché il Sig. Luca Citronello ha mandato all'altro paese l'Ispettore della Qualità.
- Titolare (Dir. Gen.)** Non è possibile. NON E' POSSIBILE!!! E l'Ispettore adesso dov'è?
- Consulente (per la Certificazione)** Non lo sappiamo. Forse se ne sarà andato via. Io e la D.ssa Soffetti non ce la siamo sentita di rimanere lì. Ci siamo vergognati di tutto quanto è successo e siamo venuti di sopra col Sig. Luca Citronello.
- (Il Titolare prende in mano subito il telefono)*
- Titolare (Dir. Gen.)** Matilde. Dov'è l'Ispettore della Qualità? *(Pausa)* Va bene, quando ha finito lo accompagni sopra in Sala Riunioni. *(Pausa)*. E' andato fuori a fumarsi una sigaretta. Ormai addio alla Certificazione. Facciamogli almeno le nostre scuse. E' il minimo che possiamo fare. Sono distrutto, sono psicologicamente distrutto. Chissà come ci sarà rimasto male poveraccio. *(Rivolto al Resp. Produzione)*. Sig. Luca, mi aspetto che faccia tutto il possibile per riparare il danno che ha causato all'Ispettore e alla nostra Società.
- (Suonano alla porta ed entra Matilde con l'Ispettore che è tutto sorridente e allegro).*
- Reception** Prego Dott. Rossetti si accomodi.
- Ispettore della Qualità** Grazie Sig.ra Matilde. *(Guarda i presenti con un sorriso radioso e si siede al proprio posto)*.
- Titolare (Dir. Gen.)** Dott. Rossetti. Sono profondamente addolorato. Le dobbiamo tutti delle scuse.
- Resp. Produzione** Dott. Rossetti, ciò che ho fatto nei suoi confronti è imperdonabile.
- Resp. Qualità** Anch'io devo presentarle delle scuse perché non ho avuto il coraggio di rimanere con lei, dopo quanto è accaduto.
- Ispettore della Qualità** Che facce tristi che avete. Dove è il problema? Se vogliamo continuare la visita torniamo giù in Produzione e riprendiamo da dove avevamo interrotto.
- Resp. Produzione** Dott. Rossetti, nonostante ciò che è successo, vuole ancora continuare la visita?
- Ispettore della Qualità** E perché non dovrei continuare la visita? Io amo questo lavoro e tutto ciò che è successo fa parte del gioco. Fossero questi i problemi.

(Tutti lo guardano sorpresi in silenzio)

Ispettore della Qualità Un momento Signori... io posso continuare la visita solo se VOI lo desiderate. Se non volete continuare dovete comunicarmelo che la interrompo. E' un peccato però. Abbiamo quasi finito e se la interrompo ora, bisognerà fare tutto da capo con una nuova visita da fissare in futuro.

Resp. Qualità Dott. Rossetti. La ringraziamo per la sua disponibilità. Siamo tutti pronti a continuare.

Ispettore della Qualità Bene. Nella pausa ho approfittato ad andare un attimo in bagno, naturalmente ho utilizzato il "BAGNO PER L'ISPETTORE". Posso però farvi una domanda?

Titolare (Dir. Gen.) Prego. Faccia tutte le domande che vuole.

Ispettore della Qualità E' solo una curiosità personale e non ha niente a che vedere con la visita di Certificazione. *(Pausa)* Chi ha messo il cartello all'interno del bagno con scritto "SIAMO DISPOSTI A TUTTO. ANCHE A CAMBIARLE IL PANNOLONE"?

Titolare (Dir. Gen.) E' stata sicuramente l'Assistente Vendite Italia.

Ispettore della Qualità Che pensiero gentile. Fortunatamente non soffro di questi problemi. *(Pausa)*. Posso farvi un'altra domanda?

Titolare (Dir. Gen.) Prego.

Ispettore della Qualità Mentre attraversavo il Magazzino da solo, per andare in bagno, ho sentito miagolare più volte. Avete per caso dei gatti in Magazzino?

(Tutti i presenti si guardano ammutoliti)

Titolare (Dir. Gen.) Che avevamo pure i gatti in Magazzino, questo mi suona veramente nuova... I GATTI?!!

Resp. Qualità *(Per la prima volta ridendo)*. Se le dico che questo è il nostro sistema di derattizzazione per tenere lontano i topi dal Magazzino, lei ci crede?

Ispettore della Qualità Ah!... per tenere lontano i topi dal Magazzino. *(Pausa)* Questa è troppo carina D.ssa Alice. Le credo perché la sua fantasia nel rispondere alle mie domande non ha limiti.

Resp. Qualità E poi è noto che gatti sono bestie pulitissime.

(Bussano alla porta ed entra la Reception)

Reception Ha telefonato il GRUPPO CENTRI COMMERCIALI e ha detto che....

(Viene interrotta bruscamente dal Consulente)

Consulente (per la Certificazione) STAI ZITTA MATILDE; STAI ZITTA!!!! TI HO GIA DETTO UN SACCO DI VOLTE CHE LA SPESA LA FACCIAMO DOMANI!!! *(Reception guarda il Consulente con aria interrogativa)*.

Ispettore della Qualità *(Guardando il consulente e la Reception alternativamente)*. Scusatemi se faccio domande che non hanno niente a che vedere con la mia presenza. Ma in questa Azienda ci sono dei gradi di parentela?

- Consulente (per la Certificazione)** **la** Sì; Matilde è mia moglie e lavora qui alla Alfa & Beta da tanti anni. Siccome è da lunedì che le ho promesso di andare a fare la spesa al GRUPPO CENTRI COMMERCIALI, ora mi sta richiamando per andarci dopo la fine della visita. *(Rivolto alla Reception)*. Matilde, quando abbiamo finito la visita andiamo insieme a fare spese. Adesso vai al tuo posto. *(Reception, con aria stupita, chiude la porta e se ne va)*.
- Resp. Qualità** Ing. D'Aprilio, anche se è sua moglie, l'ha veramente trattata male. Sono contraria a questi metodi maschilisti di trattare le persone di sesso femminile. *(Rivolta ai presenti)*. Scusatemi, vado un attimo fuori Ufficio a raggiungere la Sig.ra Matilde. Voi tornate pure in Produzione. *(Esce)*.
- Resp. Produzione** Dott. Rossetti, le chiedo gentilmente di ritornare in Produzione. Se gentilmente vuole accompagnarmi.
(Escono l'Ispettore della Qualità e il Resp. Produzione).
- Titolare (Dir. Gen.)** Mi scusi Ing. D'Aprilio, ma le è andato di volta il cervello???
- Consulente (per la Certificazione)** **la** Dott. Pinichella; Considerando che rischiavamo che la visita fosse già interrotta per colpa del Resp. Produzione, ci mancava solo che la Sig.ra Matilde divulgasse il grosso reclamo del Cliente GRUPPO CENTRI COMMERCIALI. Allora ho inventato di sana pianta che Matilde era mia moglie e che dovevo accompagnarla a fare la spesa.
- Titolare (Dir. Gen.)** Che situazioni imbarazzanti che stiamo vivendo in questi due giorni. Non mi era mai capitata una cosa simile. Non so più se ridere o se piangere. Mi sembra quasi che manchi un anello che congiunga tutta questa assurda situazione...
(Entra la Segretaria del Titolare con uno sguardo triste e malinconico)
- Segretaria del Titolare** Dottor Pinichella....
- Titolare (Dir. Gen.)** Mi dica Sig.ra Mielone.
- Segretaria del Titolare** Dottor Pinichella.... Io... Io...
- Titolare (Dir. Gen.)** Sig.ra Mielone. Si sente bene?
- Segretaria del Titolare** Dottor Pinichella.... Io... Io...
- Consulente (per la Certificazione)** **la** Devo constatare che la visita dell'Ispettore ha esasperato un po' gli animi di tutti quanti. Ma lei... che cosa ha?
- Segretaria del Titolare** Io NON sono stata interrogata dall'Ispettore della Qualità, ma chiedo e pretendo di avere la possibilità di essere intervistata anche io da quell'uomo insuperabile. LUI ha uno sguardo magnetico che ti penetra dentro l'anima!!!
- Titolare (Dir. Gen.)** Ecco l'anello mancante! La capacità del Dott. Rossetti di penetrare dentro l'anima della mia segretaria!
- Segretaria del Titolare** Quando ha intervistato Laura, cioè la D.ssa Ambrogini, lei mi ha detto che si è sentita bene subito. In pratica si è confessata pulendo tutta la sua anima dal più profondo del cuore. Anche io ORA voglio pulire la mia anima!!!

- Titolare (Dir. Gen.)** *(Quasi come un pastore)* Sig.ra Mielone, per sentire questa impellente necessità, ha peccato molto nei confronti di Alfa & Beta?
- Consulente (per la Certificazione)** *(Molto incuriosito dalla circostanza)* Sig.ra Mielone, si faccia coraggio. Svuoti la sua coscienza e ci dica a me e al Dott. Pinichella le sue mancanze.
- Titolare (Dir. Gen.)** *(Rivolto al consulente)* Dott. D'Aprilio!, ma che gliene frega a LEI di ciò che hanno fatto i miei dipendenti.
- Consulente (per la Certificazione)** Mi scusi Dott. Pinichella. Mi sono fatto trasportare dall'emozione.
- Titolare (Dir. Gen.)** Mi dica Sig.ra Mielone. Se vuole svuotare la sua coscienza...
- Segretaria del Titolare** Dott. Pinichella, ANCHE IO ho usato il telefono dell'Azienda per fare le mie telefonate private. Anche io ho una relazione con uno dei dipendenti di ALFA & BETA.
- Titolare (Dir. Gen.)** Anche lei? Ma se siamo in quattro gatti in questa Azienda, chi potrà mai essere questo individuo che le ha fatto perdere la testa?
- Segretaria del Titolare** Dott. Pinichella, l'uomo che mi fa impazzire è Giulio Liveroni!
- Titolare (Dir. Gen.)** Il Magazziniere??? !!!
- Segretaria del Titolare** Sì, Dott. Pinichella. Come immagazzina lui le cose, non le immagazzina nessuno. Sa guidare il muletto come un pilota di Formula Uno. Carica i camion con dedizione, fa l'inventario del materiale con una professionalità tanto romantica.
- Titolare (Dir. Gen.)** Il Magazziniere??? Con una professionalità tanto romantica???
- Segretaria del Titolare** E poi mi incanta con la sua voce soave...
- Titolare (Dir. Gen.)** Con la sua voce???! Ma, ma... non è che ha un piccolissimo difetto di pronuncia il Sig. Giulio?
- Segretaria del Titolare** Con me NO, Dott. Pinichella. Con me usa un linguaggio tutto speciale...
- Titolare (Dir. Gen.)** A sì? E che linguaggio usa nei suoi confronti?
- Consulente (per la Certificazione)** Sono proprio curioso di saperlo anche io!
- Titolare (Dir. Gen.)** Ing. D'Aprilio, per cortesia... non si intrometta. *(Rivolta alla Segretaria)* Allora? Sig.ra Mielone?
- Segretaria del Titolare** Lei giustamente mi diceva che in questa Azienda siamo quattro gatti vero?
- Titolare (Dir. Gen.)** Sì... e allora?
- Segretaria del Titolare** Il Magazziniere quando mi vede usa proprio il linguaggio dei gatti.
- Titolare (Dir. Gen.)** E cioè?
- Segretaria del Titolare** MIAGOLA, MIAGOLA E MIAGOLA senza alcun difetto di pronuncia.

- Titolare (Dir. Gen.)** O povero me. Povera Azienda!!! Altro che, i gatti per tenere lontano i topi come diceva la D.ssa Alice. *(Pausa)*. Mi scusi Sig.ra Mielone, ma... ma allora LEI, pochissimo tempo fa... era in Magazzino con Giulio!!! Non era a fare i suoi lavori arretrati.
- Segretaria del Titolare** Come fa a saperlo Dott. Pinichella?
- Titolare (Dir. Gen.)** Perché l'Ispettore è andato al bagno e attraversando il Magazzino ha sentito MIAGOLARE... Ecco perché !!!
- Segretaria del Titolare** O mio Dio, che figura. E cosa ha detto?
- Titolare (Dir. Gen.)** Per fortuna ci ha pensato Alice, inventando che era il nostro sistema di derattizzazione per tenere lontano i topi dal Magazzino. *(Pausa)*. Ma mi scusi, quando Giulio MIAGOLA, LEI che cosa fa?
- Segretaria del Titolare** Io... faccio le fusa... Dott. Pinichella.
- Titolare (Dir. Gen.)** Ah... fa le fusa! Ma che bravi che sono i miei dipendenti... *(Pausa)*.
E per quale motivo LEI sentiva la necessità di confessare la sua relazione proprio all'Ispettore della Qualità e non a ME??? Io cosa sono qui a fare?
- Segretaria del Titolare** Dott. Pinichella, Lui saprebbe consigliarmi la giusta strada da percorrere. Lui saprebbe dirmi cosa devo fare nel futuro. *(Pausa)* Dottor Pinichella, chiedi all'Ispettore di farmi una domanda. Una sola per essere appagata per sempre.
- Titolare (Dir. Gen.)** Ing. D'Aprilio, quale domanda potrebbe fare l'Ispettore alla nostra cara Anna Mielone?
- (Il Consulente bisbiglia nell'orecchio qualcosa al Titolare).*
- Titolare (Dir. Gen.)** Sig.ra Mielone, ecco la domanda che chiedo all'Ispettore della Qualità di fare personalmente a lei. Quali sono gli obiettivi di miglioramento che vuole raggiungere ALFA & BETA?
- Segretaria del Titolare** Perché, ci sono degli obiettivi?
- Arriva l'Ispettore della Qualità con le sue carte.*
- Ispettore della Qualità** Permesso? Bene signori. Ho terminato la vista.
- Segretaria del Titolare** *(Con sguardo appassionato)* Dottor Rossetti, la prego, mi dica, ci sono degli obiettivi anche per me?
- Ispettore della Qualità** *(Sorpreso e stupito da quella inaspettata domanda)* Non lo so Sig.ra Mielone. Perché mi fa questa domanda? Gli obiettivi li stabilisce la Direzione Generale insieme ai propri dipendenti.
- Segretaria del Titolare** Perché IO avrei degli obiettivi personali...
- Ispettore della Qualità** Bene. Se sono personali le chiedo cortesemente di tenerseli per lei.
- Segretaria del Titolare** Dottor Rossetti, nonostante tutta l'ammirazione che provo per lei, non mi ha neanche intervistato una sola volta come invece ha fatto con tutti gli altri. Quale è il mio obiettivo Ispettore?

Ispettore della Qualità Le posso dare un piccolo suggerimento? L'obiettivo più prezioso che può dare all'Azienda è quello di sostenere ALFA & BETA, la Direzione Generale e la Responsabile della Qualità.

Segretaria del Titolare Grazie Dott. Rossetti. Lo farò appassionatamente Solo perché me lo dice Lei, ho capito la missione della mia vita.

Ispettore della Qualità Bene. Che segretaria eccezionale che ha Dott. Pinichella. *(Pausa)* Adesso avrei bisogno di una saletta dove posso scrivere il mio rapporto della visita.

Titolare (Dir. Gen.) Se ha finito Ispettore le potremmo lasciarle questa sala. Le andrebbe bene?

Ispettore della Qualità Non vorrei approfittare di una sala così grande.

Titolare (Dir. Gen.) Noi andiamo tutti fuori. Lei scriva pure il suo Rapporto. Quando ha finito ci chiami. La lasciamo solo, tanto ormai siamo rassegnati A TUTTO.

Escono tutti insieme. Si spengono le luci. Quando si accendono troviamo tutti i presenti (escluso il Magazziniere e la Sig.ra Matilde) e l'Ispettore della Qualità che tira le proprie conclusioni. Ognuno ha il proprio notes per prendere appunti.

Ispettore della Qualità ... A fronte di tutto quanto vi ho detto fino ad ora, ci sono ancora molti aspetti da migliorare. Le NON CONFORMITA' che ho riscontrato sono tante. Però considerando le evidenze che ho potuto rilevare, c'è la buona volontà di fare le cose per il meglio. Ad essere sincero, di BUCHETTI ne ho trovati, ma non sono tali da compromettere il fatto di NON poter raccomandare la Certificazione della Vs. Società. E' come una bilancia quasi nel mezzo. A dire il vero l'ago pende più verso la Certificazione che non. Lei cosa ne pensa D.ssa Ambrogini? Vedo che continua a prendere appunti.

Assistente Vendite Italia *(Alzando il Notes in verticale)* Guardi Ispettore, sto scrivendo per filo e per segno tutto ciò che ci sta dicendo.

(Inaspettatamente esce fuori dal Notes dell'Assistente Vendite Italia un documento che va a finire proprio davanti all'Ispettore della Qualità)

Ispettore della Qualità Le è uscito questo foglio dal Notes D.ssa Ambrogini. *(Guarda il documento)*. Ma che cosa è questo documento? Reclamo del GRUPPO CENTRI COMMERCIALI.

(Tutti i presenti rimangono allibiti)

Ispettore della Qualità E' un reclamo di circa una settimana fa *(Legge ad alta voce)*. "Con due mesi di ritardo ci avete fornito 8000 paia di pantofole Modello "DOLCE PIEDE" col piede sinistro del numero 38 e il piede destro del numero 43. Attendiamo con urgenza Vs. risposta in merito ed una pronta sostituzione". *(Alza lo sguardo puntato dritto sul Titolare)*. Sbaglio o mi avevate detto che non c'erano reclami. Oltre tutto questo è veramente un GROSSO reclamo. Una consegna con due mesi di ritardo e una Produzione completamente sbagliata. Signori, come avete gestito questo reclamo?

Titolare (Dir. Gen.) Dott. Rossetti. A questo punto, come Direzione Generale mi assumo IO ogni responsabilità. Quel reclamo non l'abbiamo gestito. E' la sacro santa verità. In questi due giorni abbiamo solo pensato a superare la visita trascurando ogni altra situazione e soprattutto le esigenze del nostro principale Cliente. Mi sono reso conto però che NON ho seguito abbastanza la MIA Azienda come avrei dovuto fare. Lei mi ha aperto gli occhi e mi ha fatto capire molte cose.

Ispettore della Qualità La capisco Dott. Pinichella. Purtroppo, non posso raccomandare la Certificazione della Vs. Società. Questa mancanza è troppo grave.

Resp. Qualità Potrei prendere la parola Dott. Pinichella?

Titolare (Dir. Gen.) D.ssa Alice Soffetti. Devo confessarle che nonostante la sua giovane età, lei si è dimostrata più capace di tutti noi. Da domani desidero che faccia parte di Alfa & Beta PER SEMPRE; perché una persona così professionale e così in gamba COME LEI, non è facile trovarla.

Ispettore della Qualità Se non mi sbaglio, la D.ssa Alice voleva dirci qualcosa. La prego, parli pure.

Resp. Qualità *(Rivolta all'Ispettore)* Dott. Rossetti; il reclamo del GRUPPO CENTRI COMMERCIALI è stato GESTITO. La sera prima della sua visita ho telefonato al Dott. Mauri – Resp. della Qualità del GRUPPO CENTRI COMMERCIALI. Anche se era tardi sono riuscita a individuare le cause attraverso una serie di ricerche documentate. Ieri mattina, mentre lei intervistava il nostro Titolare, sono andata in Magazzino dal Sig. Giulio Liveroni e siamo riusciti a sostituire prontamente la merce difettosa. Ho trasmesso al nostro Cliente le cause delle nostre mancanze e le azioni messe in atto per evitare il ripetersi di ciò che è accaduto. *(Pausa)* Quando è venuta la Sig.ra Matilde, che purtroppo è stata aggredita dal nostro Consulente, desiderava solo comunicare che il GRUPPO CENTRI COMMERCIALI era rimasto molto soddisfatto della nostra sollecitudine.

Ispettore della Qualità Dunque la Sig.ra Matilde non è la moglie del Dott. D'aprilio.

Consulente (per la Certificazione) No. Non è mia moglie.

(Bussano alla porta).

Titolare (Dir. Gen.) Avanti.

Reception *(Fuori scena)* Avanti un CORNO! Non mi permetterò mai più di mettere piede in Sala riunioni fino a quando il Vostro Consulente non se ne sarà andato via per sempre. Desideravo solo avvertire che è arrivato un FAX urgente per la D.ssa Alice Soffetti. Ve lo passo sotto la fessura della porta. *(Si vede un foglio che scivola sotto la porta).*

Titolare (Dir. Gen.) Matilde, la prego, venga dentro in sala riunioni.

Reception *(Fuori scena)* Ma neanche per sogno. Non ho voluto mai sposarmi e mi sono trovata a fare finta di fare la moglie di un cretino che fa il Consulente.

Consulente (per la Certificazione) Sig.ra Matilde, le chiedo scusa.

Reception *(Fuori scena)* Vada al diavolo! Tra tutte le persone che ho conosciuto fino ad ora, la più cortese e gentile è stata la D.ssa Alice Soffetti.

(La Resp. della Qualità si alza e va a raccogliere il FAX)

- Resp. Qualità** *(Da un'occhiata veloce al documento e poi lo porge all'Ispettore)* Dott. Rossetti; questa è la risposta del GRUPPO CENTRI COMMERCIALI.
- Ispettore della Qualità** *(Legge ad alta voce)* “Gentile D.ssa Alice Soffetti, la ringraziamo per la sua tempestività con la quale è riuscita a sostituire la merce difettosa garantendoci nel futuro un buon rapporto di fiducia. Sappiamo che la Vs. Società ha in atto la visita per la Certificazione della Qualità. Le auguriamo di farcela. Con stima. Dott. Mauri.” *(Pausa)* D.ssa Alice, con questa lettera lei ha dimostrato tutta la sua professionalità di Responsabile della Qualità. Le faccio i miei complimenti personali. A questo punto, come Ispettore Responsabile di questa visita, raccomando ALFA & BETA per la Certificazione della Qualità.
- (Tutti si congratulano vittoriosamente e applaudono Alice. A un certo punto bussano ancora alla porta).*
- Titolare (Dir. Gen.)** Avanti.
- (Entra il Resp. Magazzino)*
- Resp. Magazzino** Qua-qua-qua sotto ha-ha-hanno spento la luce ge-ge-ge-generale.
- Titolare (Dir. Gen.)** Il responsabile della Manutenzione ha già chiuso l'interruttore generale dell'officina e del magazzino. Be', tanto abbiamo terminato
- Resp. Magazzino** Cosa faccio ade-ade- adesso?
- Titolare (Dir. Gen.)** Come. “Cosa faccio adesso?” Vada a casa!! *(Pausa)* Anzi no; faccia una bella cosa: Visto che è così bravo a MIAGOLARE, vada giù al buio a dare la caccia ai topi.
- Sipario***

FINE