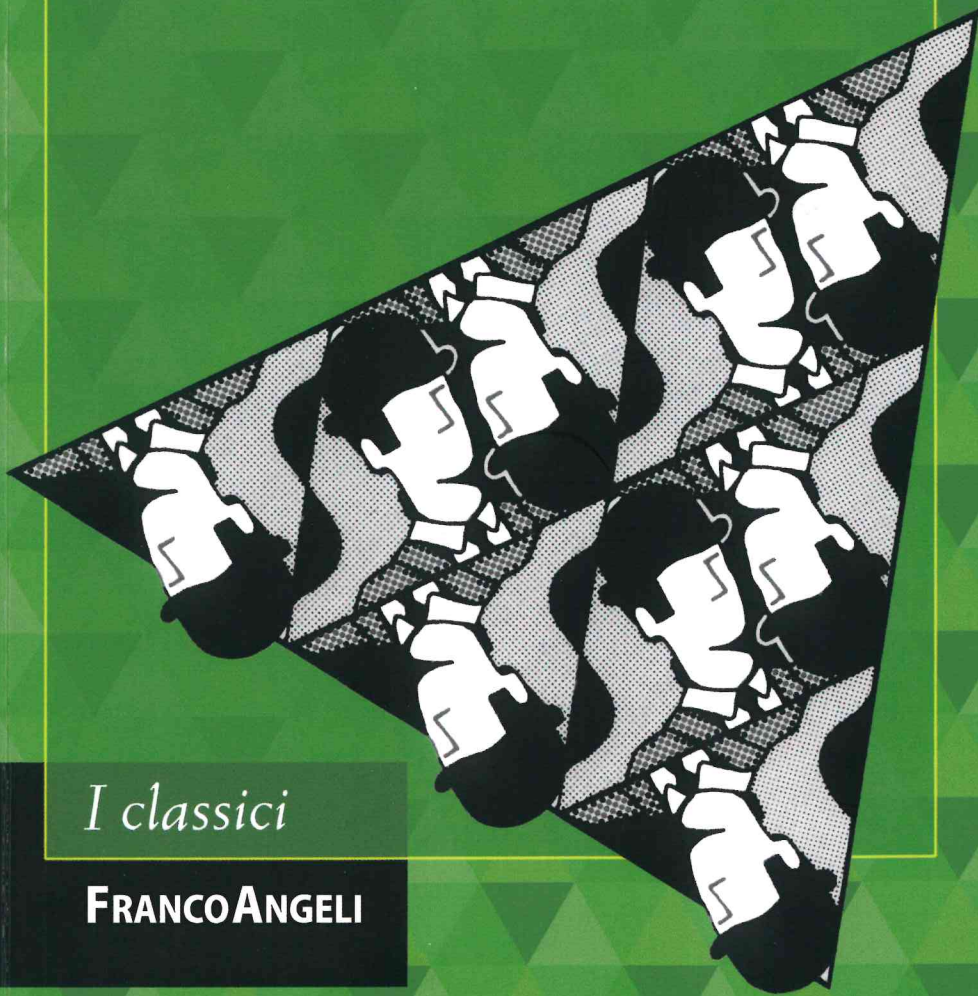


Jan Carlzon

LA PIRAMIDE ROVESCIAIA

Il libro che ha capovolto l'impresa



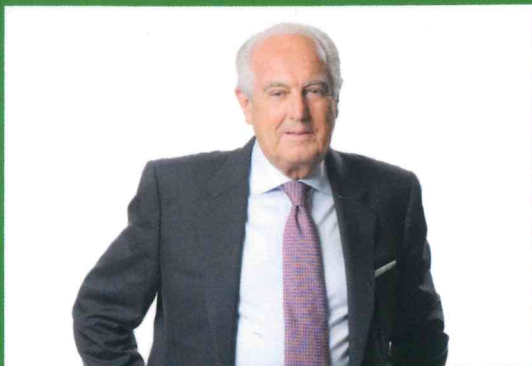
I classici

FRANCOANGELI

Nel 1981 la SAS – Scandinavian Airlines è in profonda crisi: il morale dei dipendenti è a terra, la quota di mercato è sempre più risicata e i conti sono impietosi. Eppure, nel corso di un solo anno l'azienda è in grado di trasformarsi e capovolgere il proprio destino, diventando la compagnia aerea leader in Europa.

Quella di Jan Carlzon non è solo la storia, raccontata dal protagonista, di un'esperienza unica per successo, dinamismo e aggressività. È soprattutto il resoconto, replicabile da ogni manager, di come le strategie e le modalità organizzative di un'azienda siano state riplasmate in modo vincente. *La piramide rovesciata* illustra punto per punto l'approccio visionario di Carlzon, innovativo ancora oggi: la centralità del servizio al cliente, la coraggiosa delega di responsabilità alla *front-line*, lo snellimento della burocrazia, il nuovo ruolo individuato per il middle management, i rapporti con il consiglio di amministrazione e con il sindacato.

Con lucidità e ironia, *La piramide rovesciata* si rivolge a muovere una critica spietata a una certa filosofia burocratica e verticistica di fare management e si rivolge a tutti noi ogni volta che siamo tentati di pronunciare la frase: «Devo chiedere al mio responsabile».



Jan Carlzon è un esperto di leadership e change management di fama mondiale, capace di ispirare tre generazioni di professionisti. Applicando le teorie espone in questo volume ha salvato dal fallimento, nel ruolo di CEO, la SAS - Scandinavian Airlines, trasformandola in uno dei principali vettori europei. In seguito ha fondato e diretto con successo società di investimento e attive nell'e-commerce. I suoi libri sono stati tradotti in decine di lingue e sono dei classici del pensiero manageriale. Insignito di diversi titoli accademici *honoris causa*, è ancora oggi uno speaker ricercato a livello internazionale.

"Un libro che ha quarant'anni ma non li dimostra (...) *La piramide rovesciata* è diventato un classico nel management del settore dei servizi. E come dice Italo Calvino: "Un classico è un libro che non ha mai finito di dire quel che ha da dire". (...) Pensate cosa potrebbe accadere nel nostro Paese - in termini di clienti soddisfatti e di personale motivato - se ospedali, scuole, università, comuni, regioni, istituzioni ed enti pubblici ecc. adottassero questo nuovo modello organizzativo."

Dalla presentazione alla nuova edizione italiana di **Alberto Felice De Toni** - *Professore emerito di Ingegneria economico gestionale e Direttore scientifico di CUOA Business School*

Una critica impietosa di una certa filosofia amministrativa e burocratica del fare management e un'illustrazione nei fatti di come occorre ripensare le imprese!

 **FrancoAngeli**
Management
Le conoscenze per innovare

€ 23,00 (V)

ISBN 978-88-351-6400-5



9 788835 164005