



Il nostro “patto con il cliente”

- 1. Programmazione.** La nostra vocazione è affiancare le organizzazioni nella progettazione, nel fundraising e nella consulenza organizzativa in una logica di medio-lungo periodo. Non ci piace lavorare e fare lavorare in emergenza, perché l'emergenza non è il modo giusto per ottenere risultati durevoli.
- 2. Ascolto.** Pensiamo che per progettare e fare consulenza sia indispensabile conoscere i bisogni profondi dell'organizzazione. Ci concediamo il tempo per farlo e chiediamo lo stesso al cliente: le energie spese in questa fase ritorneranno più avanti con gli interessi.
- 3. Coinvolgimento.** Nell'affiancare le organizzazioni, pensiamo sia importante coinvolgere il più ampio numero di persone. E' quel che serve per sgombrare il campo da equivoci, creare consenso sulle linee di sviluppo, rendere possibile un vero cambiamento.
- 4. Reti.** Excursus è un ecosistema di competenze costruito negli anni. Lo mettiamo al servizio dei clienti perché pensiamo che sia la migliore strategia di fidelizzazione. Non siamo tuttologi ma abbiamo ottimi compagni di strada. E non ne siamo gelosi.
- 5. Risultati.** Puntiamo a ridurre la quota di insuccesso in tre modi: chiarendo bene al cliente il nostro metodo; analizzando in profondità l'idea progettuale o il percorso di consulenza da avviare; valutando in modo ricorsivo processi e risultati.
- 6. Valutazione e auto-valutazione.** Ogni percorso di progettazione e consulenza prevede un momento di valutazione finale del nostro lavoro e dell'impatto che questo genera sulle persone e sull'organizzazione coinvolta.
- 7. Sostenibilità.** Pensiamo che un'organizzazione esclusivamente votata alla creazione di valore economico per chi la governa non sia sostenibile. Per questo preferiamo chi crea valore condiviso per la più ampia platea di portatori di interesse, ed è attento all'impatto sociale che genera.
- 8. Coerenza.** Siamo attenti a valutare nelle organizzazioni l'allineamento tra visione, missione, valori dichiarati, strategia e offerta di mercato. Per noi questo è un valore e un fattore di successo.
- 9. Persone.** Richiediamo ai nostri clienti di considerare sempre il potenziale nascosto in ogni persona e favorirne il più alto livello possibile di capacitazione e autonomia.
- 10. Leadership.** Abbiamo un'idea generativa della leadership. Per noi è la capacità di mantenere viva la visione e parteciparla; di attrarre le energie dei contesti organizzativi e restituirle rafforzate; di condividere le informazioni per rendere ciascuno più autonomo; di far crescere successori in grado di fare meglio.