

# «Al momento siamo il numero 1»

**Dal mese di gennaio 2020, Benjamin Kuoni è responsabile del settore formazione e gestione del volontariato della FSS. In questa sua funzione, guida il sottoprogetto strategico «Espansione Business». Ecco una panoramica dello stato del progetto e dei prossimi passi.**



Benjamin Kuoni desidera che i samaritani rimangano il più grande fornitore di corsi di primo soccorso per le aziende.

**INTERVISTA: Matthias Zobrist / m.z**

**L'obiettivo della strategia è formulato chiaramente: essere il fornitore numero 1 di corsi aziendali di primo soccorso. Ma oggi dove stanno i samaritani?**

*Benjamin Kuoni:* Al momento siamo il numero 1 e abbiamo anche tutti i vantaggi dalla nostra parte. Siamo l'unico fornitore che può offrire corsi per clienti aziendali in tutta la Svizzera. Ma la concorrenza non dorme, come ben dimostra un'analisi di mercato che abbiamo condotto. Abbiamo circa 50 concorrenti per i corsi IAS dal livello 1 al livello 3 e circa 500 per i corsi BLS-AED. Alcuni, come SIRMED o, più recentemente, la Scuola Club Migros, sono già molto ben posizionati. E la concorrenza diventerà senza dubbio ancora molto più forte nei prossimi anni. Se non facciamo nulla per contrastare questo sviluppo, presto non saremo più il numero 1.

**Ha evidenziato il grande vantaggio della nostra copertura nazionale. Ma questo vantaggio potrebbe essere sfruttato meglio?**

Se parliamo dei corsi di primo soccorso, siamo come Migros e Coop – con molte «filiali» in tutta la Svizzera. Per le aziende con diverse sedi, siamo l'unico fornitore che può offrire lo stesso prodotto in ogni filiale. E in tutte le lingue nazionali e in inglese nonché, se necessario, anche in altre lingue. Ma oggi sfruttiamo male questo vantaggio: ognuno infatti fa un po' come gli pare. A dipendenza della regione e del partner che l'organizza, un cliente riceve offerte di corsi molto diverse e a volte sperimenta anche corsi dai contenuti differenti. Ciò significa che non sfruttiamo il nostro vantaggio della copertura nazionale nel mercato dei corsi.

**Quali sono le maggiori sfide?**

La sfida più grande la vedo nella concorrenza interna. Dal punto di vista del cliente, egli non capisce perché non possa ricevere ovunque la stessa prestazione allo stesso prezzo. Dopo tutto, il nome «samaritani» è lo stesso e si legge ovunque. Al cliente, questo fatto crea confusione e inutili perdite di energie. Dobbiamo imparare a pensare coerentemente dal punto di vista del cliente. Come è posizionato? Di cosa ha bisogno e cosa si aspetta? Se un cliente vuole formare i suoi dipendenti sui primi soccorsi, deve trovare rapidamente la nostra offerta. Quest'ultima deve essere facile da capire, con prezzi il più trasparente possibile. Per quanto riguarda i corsi aziendali, dobbiamo sviluppare in tutta la Federazione la consapevolezza che agiamo sempre come Samaritani Svizzera, con l'obiettivo di offrire la migliore formazione di primo soccorso possibile ai nostri clienti aziendali.

**Tutto questo sa molto di libero mercato. Non è una contraddizione per un'organizzazione che si basa sul volontariato come la FSS?**

A mio avviso, oggi noi samaritani ci troviamo ad agire in due mondi. Nel campo dei corsi e dei servizi sanitari siamo confrontati a vere e proprie situazioni di libero mercato con sempre più concorrenti che sono orientati al profitto. La grossa sfida, qui, è quella di fornire un servizio d'alta qualità a prezzi che siano in linea con il mercato. Sono convinto che possiamo sopravvivere contro i nostri concorrenti solo se pensiamo e agiamo coerentemente, orientati al mercato e al profitto. La grande differenza tra noi e i nostri concorrenti è che noi

non generiamo profitti per «arricchirci», ma per poter finanziare trasversalmente le nostre attività e le nostre prestazioni d'utilità pubblica (ecco il nostro secondo mondo). Solo così, nella nostra società odierna, possiamo continuare a fornire servizi e prestazioni per le persone bisognose e a promuovere ulteriormente il pensiero e la filosofia dei samaritani.

**Il perno della nuova strategia business è un concetto globale che consiste in servizi di consulenza e formazione. Qual è il principio alla base di questo approccio?**

Per legge, ogni datore di lavoro è responsabile della protezione della salute dei suoi dipendenti. Nell'ambito del primo soccorso, egli deve soddisfare tre requisiti: elaborare un concetto di primo soccorso, fornirsi del materiale corrispondente e della necessaria infrastruttura per i primi soccorsi e disporre di un certo numero di soccorritori formati. Con il nostro nuovo prodotto rivolto ai clienti aziendali denominato «Primi soccorsi in azienda (SECO TopTen)», vogliamo aiutare le aziende in Svizzera a soddisfare pienamente questi requisiti di base con la nostra consulenza, il nostro sostegno e la nostra formazione.

**Concretamente, come si traduce l'offerta di consulenza?**

La consulenza si svolge in tre fasi: in una prima riunione, si analizza lo stato attuale dell'azienda, si rivelano le lacune e si formulano raccomandazioni per colmarle. In una successiva fase, uno dei nostri esperti esamina tutto sul posto e sostiene l'azienda nel raggiungimento degli obiettivi. Nella terza fase, offriamo al cliente, tramite un abbonamento di servizio, una sorta di pacchetto di prestazioni. Effettuiamo quindi controlli regolari del materiale di primo soccorso e dell'infrastruttura, facciamo direttamente gli aggiornamenti necessari e sostituiamo il materiale scaduto.

**E l'offerta riguardante la formazione?**

Nella sua guida all'ordinanza legislativa, la Segreteria di Stato dell'economia SECO ha elencato le dieci principali emergenze mediche (Top Ten) per le quali in un'azienda i soccorritori devono essere in grado di fornire i primi soccorsi. Nel nostro corso di base, della durata di un giorno, offriamo la formazione adatta per intervenire proprio in queste dieci tematiche d'emergenza. Secondo l'ordinanza, gli addetti formati al primo soccorso dovranno poi frequentare regolarmente i corsi di aggiornamento. E qui offriamo tre varianti di moduli di mezza giornata ciascuno. Il primo modulo ha lo scopo di

consolidare e rinfrescare le conoscenze di base acquisite. Il secondo modulo, il cosiddetto «Advanced Individual Training», è strutturato in base alle esigenze proprie del cliente. I partecipanti possono infatti imparare ed esercitare le misure di primo soccorso appropriate per i reali rischi di incidente o gli infortuni che hanno già vissuto nella loro azienda. L'ultima variante di modulo che può essere prenotato è un cosiddetto modulo test. In una simulazione realistica con figuranti, infatti, vengono messe alla prova e testate le procedure e le competenze in primo soccorso dei partecipanti.

**Qualcosa deve cambiare anche nell'organizzazione dei corsi aziendali. Cosa significa questo per le associazioni cantonali e per le sezioni samaritane?**

Come indicato nella strategia, il Segretariato FSS è responsabile delle aziende con sedi in diversi cantoni. Le associazioni cantonali sono responsabili per le aziende che hanno più sedi solo nel loro cantone di competenza, mentre le sezioni samaritane si occupano di aziende con una sola sede nel loro territorio d'azione. In linea di principio, a questo riguardo non cambierà nulla. Il Segretariato

•  
«Nel settore dei corsi aziendali, dobbiamo sviluppare la consapevolezza in tutta la federazione.»  
•

FSS sta lavorando a pieno regime per creare il «Business Service Center» allo scopo di poter servire i suoi clienti con il nuovo prodotto «Primi soccorsi in azienda (SECO TopTen)» a partire da luglio 2022 e allo stesso tempo di sostenere le associazioni e le sezioni secondo le loro necessità.

**Sembra esserci un sacco di lavoro...**

Sì. Per essere in grado di far fronte a tutto questo, stiamo creando un team che sarà responsabile dell'acquisizione dei clienti, della consulenza e dell'organizzazione dei corsi. Infine, creeremo un pool di monitori qualificati che si occuperanno della consulenza e dei corsi in loco. Le associazioni cantonali interessate, se soddisfano determinati requisiti, potranno in seguito utilizzare il nuovo prodotto di corsi, la relativa infrastruttura informatica e i processi di gestione della consulenza, dell'assistenza e della formazione nel quadro di un franchising (contratto apposito).