

La chiamata del Donatore quale strumento di fidelizzazione e programmazione dell'attività donazionale.

Di Gianguido Colato e Giancarlo stomboli

L'attuale complessività sociale porta anche il terzo settore ad una continua ricerca di professionalità e specializzazione.

L'immagine che il front office riesce a dare nei confronti della clientela svolge il delicato compito di diffondere quella che è la cultura e filosofia organizzativa di una struttura.

Nelle società di servizi la fidelizzazione si attua attraverso l'abilità, la motivazione e gli strumenti in possesso di chi rappresenta l'azienda nei confronti di quelle che sono le aspettative ed i diversi comportamenti della clientela.

Trasportando questi concetti in un discorso più meramente avvisino possiamo rivolgere le nostre riflessioni su quattro temi principali.

In riferimento alla figura del donatore con quella che è l'analisi della prontezza a donare e come passare dalla figura di socio fidelizzato a quella di socio fidelizzatore. In riferimento, invece, dell'associazione, l'attività della chiamata ed il ruolo che deve ricoprire per fidelizzare i propri associati.

Sul fronte della prontezza a donare, va specificato che non è uguale per tutti i donatori, anche a fronte di un identico percorso di avvicinamento, come dimostra lo studio attuato sui donatori, ma non considerati come un gruppo omogeneo rispetto ai non donatori. Facile trovare neo donatori che si decidono di avvicinarsi alla pratica donazionale ben informati e magari spinti da famiglia o conoscenza dell'associazione ed altri molto meno preparati

. In questi casi è l'Associazione che deve intervenire accompagnando il neo socio nell'inizio del suo percorso in Avis.

Passo successivo del donatore potrebbe essere rappresentato dal suo interagire ed integrarsi nella vita associativa e divenire egli stesso mezzo promozionale dell'Associazione e veicolo di una cultura di attenzione agli altri con il suo esempio che invoglia ed incuriosisce altri a fare altrettanto.

Da parte di Avis, non si può non comunicare ed ogni comunicazione ha un aspetto di contenuto ed uno di relazione. La natura della relazione quindi, dipende dal modo in cui, il messaggio vuole essere presentato. Indagare su come un gruppo di donatori giudica la gestione della chiamata alla donazione, può metterci di fronte alle soluzioni ideali per affrontare il delicato impegno del contatto con la base associativa. Le modalità di comunicazione possono variare a seconda del tessuto sociale nel quale si opera e soprattutto in rispetto al target generazionale che si affronta. Studi già effettuati da il Dr. Paolo Guidi, nostro relatore e che ringraziamo, per il supporto durante lo svolgimento dei lavori di gruppo di sabato mattina hanno dimostrato, come tra i donatori emerga la volontà di ricevere comunicazioni non solo con i mezzi tradizionali e soprattutto che non siano formali ed esclusivamente nel momento della chiamata alla donazione.

I donatori, inoltre, non vogliono che le comunicazioni siano a senso unico, ma che servano a trovare i giusti accordi tra le reciproche necessità.

Altro aspetto legato all'attività associativa è dato da quanto Avis sia in grado di ricoprire un ruolo determinante sotto l'aspetto della fidelizzazione del socio. Compito della nostra classe dirigente capire, che Avis non è propria, ma di tutti.

Comprendere se variabili organizzative possono influenzare il senso di appartenenza all'associazione e la soddisfazione per il gesto compiuto dal socio.

Durante l'incontro di ieri mattina particolarmente interessante l'intervento del Dr. Aldo Cardani che, ci ha illustrato il funzionamento della Sovracomunale del Medio Varesotto. Realtà nata oramai 12 anni fa, con intenzione di centralizzare la gestione dei donatori e lasciando alle territoriali il compito di ricerca e prima selezioni di nuovi potenziali donatori. Un sistema, così come adottato dalla provinciale di Rovigo che va a creare un sistema centralizzato capace di interloquire con maggiore facilità con le Aziende Ospedaliere favorendo così una risposta più precisa ed immediata alle necessità di sangue.

Molti gli interventi durante la fase di dibattito su quello che è argomento quotidiano in tutte le sedi Avis dislocate all'interno del territorio nazionale. La chiamata rimane un punto focale sia per l'organizzazione delle donazioni del donatore sia per la gestione della scorta degli emoderivati.