

25 maggio 2012 17:33

Il 'doppio naufragio' della Costa Crociere

di Paolo Sassetti



Quando Costa Crociere si quotò in borsa, ero un analista finanziario che ne seguiva le sorti. Per questo le sono rimasto affezionato. Ne ho seguito nel tempo la crescita ed i progressi.

Tuttavia, va rimarcato che, a fianco del naufragio fisico della Costa Concordia, ce ne è stato un altro non meno importante della Costa "Communications". Un naufragio della comunicazione, in più atti.

Atto primo: quando il comandante Schettino viene incriminato dalla Magistratura per una serie di gravi reati, Costa Crociere comunica che si accollerà le spese legali della sua difesa. Perché fare questa mossa? Che assomiglia tanto a quella dell'ex premier Berlusconi di pagare di mensile a 42 ragazze "rovinare dalla magistratura" (secondo la sua spiegazione) ma, per questo, forse indotte a non testimoniare contro il Premier stesso. Pare che questa decisione della Costa Crociere sia poi rientrata, ma certo la mossa iniziale è stata infelice, se è vero (come si è letto sulla stampa) che la prassi diffusa degli "inchini" era ben vista dal top management della società.

Atto secondo: viene comunicato che il Presidente della Costa Crociere va in pensione, ma viene contestualmente nominato consigliere di amministrazione della controllante Carnival. Beh, insomma, è sembrata, più che altro, una promozione ...;

Atto terzo: tutte le procedure di bordo erano "formalmente" certificate in Costa Crociere, anche le procedure di abbandono nave. Ma queste non hanno funzionato, se è vero che i primi tre ufficiali se la sono data a gambe e se vero che molte scialuppe di salvataggio non erano governate da un ufficiale, ma da cuochi e camerieri.

Ma Costa Crociere non ha comunicato di aver cambiato il suo "certificatore navale" di routine? No, non lo ha comunicato, e questo fa pensare.

Ecco quello che mi ha scritto, a tal proposito, un cittadino statunitense:

"We're experienced travelers and noticed that most cruise lines conduct their fire and life-boat drills with seriousness and professionalism. On the other hand, although we love everything else about Italian ships, their lack of discipline and training when it comes to drills for emergencies stand out glaringly"

Anche quando si verificò l'incredibile incidente della Costa Allegra che lasciò la nave senza energia in balia dell'oceano, la comunicazione aziendale mise in rilievo che le procedure di spegnimento dell'incendio avevano funzionato perfettamente. Certamente, ma le procedure per impedire l'incendio non avevano funzionato per nulla. E certamente anche esse erano certificate.

Ve la immaginate la Parmalat che avesse confermato i certificatori che avevano mancato così clamorosamente la loro missione?

Atto quarto: non c'è notizia, a parte quella del pensionamento "dorato" del Presidente della Costa Crociere, di cambiamenti organizzativi che facciano pensare che quello che è successo non si possa ripetere.

Ma questo è più un problema della Carnival, che della Costa Crociere. Se è vero che il fatturato della Costa Crociere si è nel frattempo dimezzato.

In conclusione, il naufragio della Costa Concordia ha fatto 30 vittime. Ma nessuna vittima ancora si segnala nella politica di "comunicazione" e nella stessa "politica" tout court della Compagnia. Un "case study" da discutere nei Master della Comunicazione ed in quelli di Corporate Governance.