



ARTICOLO 101 · ECONOMIA E GESTIONE D'IMPRESA

Il passaggio di consegne tra due turni

Un cambio di turno ordinato rende visibile ciò che resta da completare.

AUTORE Michele Argenziano · PUBBLICATO 4 ottobre 2026

Il cambio di turno può interrompere attività che richiedono continuità. Ordini incompleti, richieste particolari e anomalie devono essere comprensibili a chi subentra. Una comunicazione affidata soltanto alla memoria rischia di perdere proprio le eccezioni che richiedono maggiore attenzione.

Propongo una registrazione breve centrata sul lavoro aperto. Per ogni elemento servono stato, prossima azione e informazioni necessarie. Il documento dovrebbe indicare anche ciò che è già stato risolto, evitando che la persona successiva ripeta verifiche o contatti senza motivo.

Immaginiamo un cliente in attesa della conferma di una consegna. Se chi subentra conosce l'ultima risposta del fornitore, può proseguire. Una nota generica come "richiamare cliente" potrebbe invece portare a una telefonata priva dell'informazione attesa e a un ulteriore rinvio.

La qualità del passaggio si verifica osservando errori e richieste di chiarimento. Troppe note possono diventare difficili da utilizzare. Il formato va adattato alle attività reali, con responsabilità comprensibili e un luogo di consultazione accessibile alle persone che devono completare il lavoro.

Versione digitale disponibile su micheleargenziano.it/articoli