



Il personaggio

Carol Tomé

“In azienda prima le persone”

Claudia de Lillo

pag. 15

La manager dei pacchi

“Prima le persone

poi il portafoglio

dei nostri azionisti”

Carol Tomé, 67 anni, nata a Jackson, Wyoming, si definisce così: «Sono una moglie, una figlia, una sorella, una zia». Tuttavia, quando era piccola, i genitori e la nonna, le assicuravano che poteva essere e fare quello che voleva. E lei, che ci ha creduto, è diventata molto più del suo autoritratto. Da giugno 2020 è la dodicesima Ceo di Ups (United Parcel Service), la prima donna nei 116 anni di storia del colosso globale di consegne, tra le 25 figure femminili più influenti del mondo nel 2023 secondo il *Financial Times*. E pensare che nel 2019 era andata in pensione da Home Depot, dove aveva coperto ruoli di vertice. Era convinta che la sua carriera fosse finita, con l'addio al gigante del bricolage e degli articoli per la casa, una multinazionale che invita tutti, dai commessi agli amministratori, a indossare grembiuli arancioni e che aveva assunto Tomé 24 anni prima come tesoriera.

Quando il Consiglio di Ups, dove sedeva dal 2003, le ha proposto di prendere le redini del gruppo, questa signora dalle chiome bianche e cortissime, le perle al collo e il sorriso amabile, vedeva per sé un futuro di giardinaggio e tranquillità, accanto al marito Ramon Tomé, di origini onduregne, conosciuto a un toga party durante gli anni universitari. «Sapevo che Ups era una grande organizzazione con un marchio forte e valori in linea con i miei, e poiché il titolo era stato piatto per sei anni, c'erano buone opportunità di creare valore. Inoltre mio marito non mi voleva più a casa, ed era felice che ricominciassi a lavorare», racconta.

Ha accettato a marzo 2020. «Avevo programmato di trascorrere i primi mesi in un tour per ascoltare i dipendenti, viaggiando in alcuni dei 2.000 stabilimenti nel mondo». E invece è stata travolta dalla pandemia e ha dovuto gestire l'emergenza. «Carol guida, con integrità ed efficienza, una squadra di oltre mezzo milione di persone, lavorando per garantire le consegne ai clienti, per creare valore e, soprattutto, mettendo le persone in pri-

Alla guida di Ups da marzo 2020, ha dovuto subito far fronte all'emergenza Covid. Ma ha anche cambiato le rigide regole dell'azienda: oggi treccine, tatuaggi e piercing sono permessi. Inclusionione, rispetto dell'ambiente e cura del benessere dei dipendenti, ai quali ha concesso un rilevante aumento dei salari

mo piano», dice di lei la presidente della Borsa di New York, Lynn Martin. «La ammiro non solo per la leadership dimostrata durante la pandemia ma anche per il suo impegno nel creare una cultura inclusiva, che celebra la libertà di espressione e degli individui».

In tre anni Tomé ha cambiato una cultura aziendale rigida, eliminando alcuni retaggi del passato. «Oggi i dipendenti possono portare la propria identità al lavoro», racconta l'ex Cfo di UPS, Kurt Kuehn. Ha sdoganato barbe, chiome afro e dreadlocks, fino ad allora proibiti, e ha consentito tatuaggi e piercing. «Brown is the new Orange» dichiara Tomé riferendosi al passaggio dai grembiuli di Home Depot all'iconico marrone delle divise e dei furgoni del gruppo di Atlanta. Mutuando un approccio aziendale militante, Tomé, durante le feste di Natale 2021, ha scaricato furgoni e consegnato pacchi vestita dell'uniforme marrone di ordinanza.

Di lei dicono che è preparata, che predilige il perfezionamento delle infrastrutture aziendali alla crescita rapida e che ripete spesso il mantra «migliori e più solidi». «Avevo un approccio alla Milton Friedman e credevo che lo scopo di un'impresa fosse la pura creazione di valore, ma credo che sia fondamentale occuparsi dei bisogni di tutti gli stakeholder. Con Ups mi impegno a valorizzare la diversità, l'uguaglianza e l'inclusionione. Sono convinta che abbiamo bisogno di un pianeta in salute e per questo investiamo nella neutralità carbonica».

Nella sua città natale, Jackson, piccola località turistica nota anche perché sede della comunità post apocalittica del videogioco *The last of us*, Tomé ricorda «un'infanzia meravigliosa». I genitori - padre banchiere e madre docente - le hanno insegnato a cacciare, pescare, cucinare, cucire e, dall'età di due anni, a sciare. «Da piccola volevo diventare botanica e sciatrice professionista». Ha studiato all'Università del Wyoming, dove non ha brillato per dedizione fino a quando un professore l'ha sfidata: «Sei molto di quello che dai a vedere».

Voleva essere come il suo papà e diventare banchiera. Dopo un Mba, la vendita della banca paterna e un periodo di crisi, Tomé ha intrapreso una promettente carriera alla United Bank of Denver per poi passare all'industria manifatturiera fino al suo primo casuale incontro con un negozio della catena Home Depot, da cui è rimasta folgorata. Oggi Tomé ha una ricchezza stimata di 160 milioni di dollari, e un compenso annuo che, nel 2022, è ammontato a 19 milioni, 364 volte lo stipendio mediano di un dipendente. Con il marito gestisce la Tomé Foundation che finanzia borse di studio per donne e minoranze nelle materie Steam (scientifiche, ingegneristiche e artistiche).

Il titolo Ups a Wall Street, da quando è al comando, è salito del 60%, nonostante uno scivolone del 10% nel

2023. La ragione di una performance, anche nei fondamentali, non brillante, risiede, oltre che nella pressione derivante dalla fine del boom pandemico delle consegne, da straordinari costi del lavoro derivanti da un accordo sindacale, raggiunto nel luglio scorso, al termine di una lunga, e potenzialmente disastrosa, vertenza con i lavoratori. L'intesa, di durata quinquennale, prevede un aumento di salario di 2,75 dollari l'ora per il primo anno e di ulteriori 7,5 nei successivi. Tomé non si scompone, è fiduciosa nel futuro e confida nell'automazione e nei miglioramenti dei servizi ai clienti per abbattere i costi. Si fida delle persone con cui lavora e guarda al futuro con il serafico, consapevole ottimismo di chi, in fin dei conti, era già in pensione più di quattro anni fa.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

Claudia de Lillo

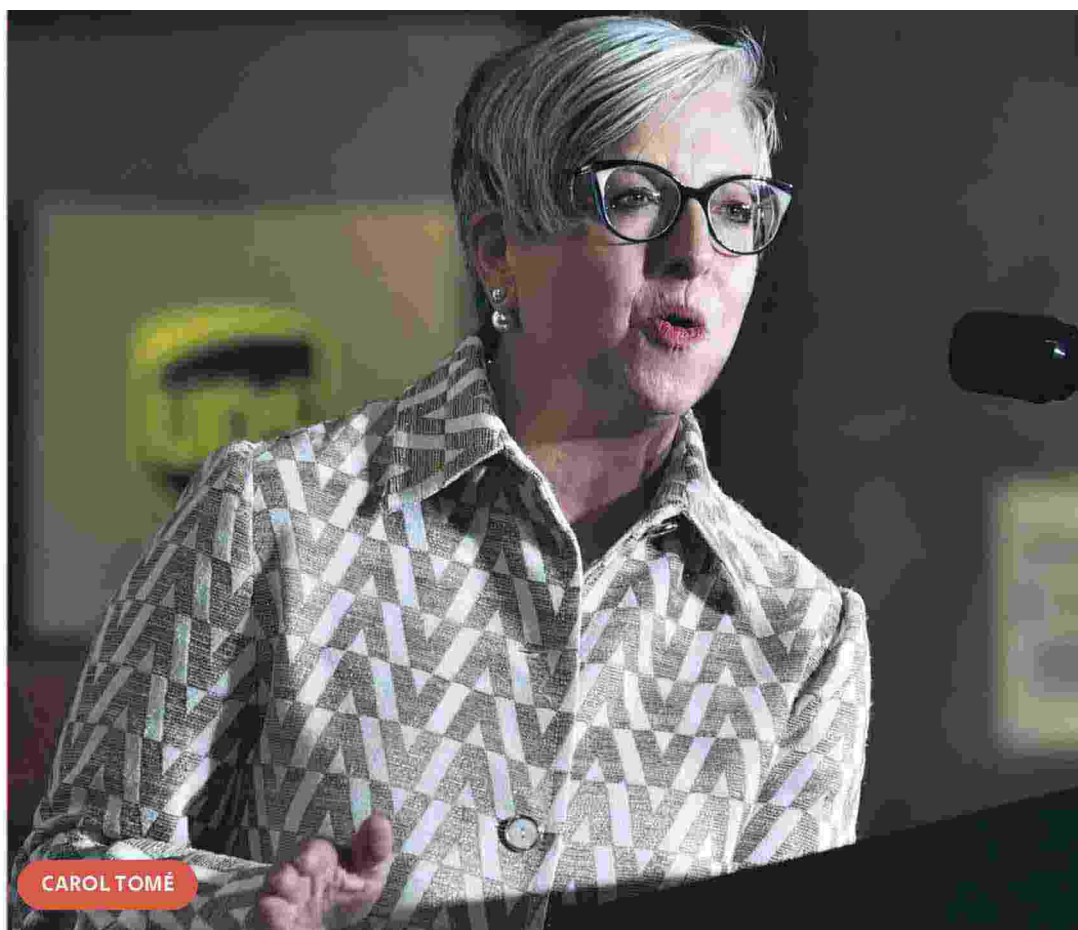
IL NUOVO CONTRATTO

L'intesa firmata a luglio prevede un aumento di salario di 2,75 dollari l'ora per il primo anno e di ulteriori 7,5 nei successivi

160

PATRIMONIO

Il patrimonio personale di Tomé ammonta a 160 mln \$. Il suo stipendio è di 19 mln all'anno



CAROL TOMÉ

J. ERNST/REUTERS

071352

Ritaglio stampa ad uso esclusivo del destinatario, non riproducibile.