

Cambiare mentalità, impostare nuove procedure e, soprattutto, applicarle con costanza e precisione. Sembra facile, ma in realtà trasformare un'officina, assumendo comportamenti più professionali, tecnologici e organizzati, è frutto di un grande impegno.

È proprio la parola "impegno" quella che usa più spesso Damiano Piantoni, contitolare di Sedall Pneumatici di Cazzago San Martino, in provincia di Brescia, per descrivere l'affiliazione ad Euromaster, con l'implementazione del segmento agro, della meccanica leggera fino alle revisioni e dell'offerta MasterCARE per le flotte di autotrasporto.

*"Siamo un'azienda familiare sul mercato da circa 30 anni, che si occupa di gomme a 360 gradi, dalla moto alla movimentazione industriale", spiega **Damiano Piantoni**. "Siamo entrati in Euromaster nel 2011 e oggi siamo già alla seconda firma quinquennale."*

L'affiliazione Euromaster

"Appartenere a una rete - continua Piantoni - oggi è importantissimo perché altrimenti si rischia di rimanere indietro e da soli. L'apporto da parte della rete che riteniamo più importante è il continuo aggiornamento sull'andamento del mercato, sulle tendenze, sull'evoluzione del comportamento del cliente e su quali sono i passi da fare per migliorare la gestione e l'offerta dei nostri servizi".

Secondo l'azienda bresciana, determinante è stato l'affiancamento con il consulente Euromaster, Massimiliano Intiso, che ha guidato e stimolato a tenere il passo tutto il management. *"Il livello di appartenenza con Euromaster è molto impegnativo, non difficile, ma impegnativo sì",* ha ribadito Piantoni, che a sua volta doveva tenere al passo tutti i collaboratori. *"I dipendenti sono diventati trentasei e abbiamo dovuto costantemente tenerli aggiornati su moltissimi argomenti, dai più semplici, come l'abbigliamento con i colori dell'insegna, fino all'esecuzione dei lavori secondo una specifica metodologia."*

Anche gli investimenti sono stati significativi, come la costruzione di un magazzino da 5.000 gomme truck, la manutenzione degli strumenti o l'inserimento di altri 10-15 collaboratori, ma il risultato è stata la crescita del fatturato. *"L'azienda, in realtà, aveva già stabilito un proprio piano di crescita, - spiega Piantoni - ed Euromaster si è inserita in questo piano, contribuendo ai risultati."*

La soddisfazione e fidelizzazione del cliente

Al di là del fatturato, ciò che ha più apprezzato Sedall è l'essere riuscita a soddisfare e fidelizzare il cliente, sia esso privato o flotta. *"Per noi è molto importante e premiante - dice*

infatti il titolare - *vedere che il cliente percepisce che siamo al passo con i tempi e che abbiamo una professionalità diversa rispetto al tradizionale gommista o meccanico.*

Il rapporto con il cliente, oggi, per Sedall, non è più occasionale. L'azienda bresciana, infatti, non aspetta che passi il cliente con le gomme da cambiare, ma lo segue e cerca di pianificarne le necessità con risultati sorprendenti, anche con il singolo privato. *"Euromaster ci ha insegnato a gestire e organizzare il picco di lavoro stagionale", dice Piantoni. "Prima di ottobre, richiamiamo tutti i clienti e definiamo con loro un appuntamento. Siamo partiti con numeri molto bassi, ma non abbiamo mai mollato, e oggi riusciamo a pianificare almeno il 80% dei clienti abituali, che ormai aspettano e apprezzano la nostra chiamata, perché la considerano un servizio utile.*

L'esperienza MasterCARE nel segmento autocarro

Il segmento dove la trasformazione di Sedall è più evidente è probabilmente l'autocarro, dove il progetto MasterCARE, seguito da Matteo Berardi, ha consentito, nel giro di pochi anni, di raddoppiare i contratti, ma anche il magazzino e le officine mobili.

Anche con le flotte, come con i privati, l'approccio dell'azienda è diventato più attivo e intraprendente. *"Oggi siamo noi ad andare dalle flotte -spiega **Matteo Berardi** - e non semplicemente per vender loro le gomme, ma per seguirle con una consulenza mirata e trasparente, targa per targa, in modo da offrire una gestione a domicilio, personalizzata e puntuale delle gomme di tutto il parco mezzi".*

L'offerta si traduce in un servizio di prevenzione e programmazione per il cliente agro e industriale, che apprezza anche molto il fatto di non dover spostare i mezzi, perdendo tempo e dovendo fare attenzione alle regolamentazioni relative agli orari di guida.

"Il metodo è completamente nuovo, - continua Berardi - come nuovi sono gli strumenti e la mentalità. Oggi il cliente lo cerchiamo noi e anticipiamo i suoi bisogni, sollevandolo da una preoccupazione e ottimizzando l'efficienza della sua flotta".

In pratica, Berardi e il suo team si presentano dalla flotta con un palmare, per fare una vera e propria foto dell'usura e dello stato dei pneumatici di tutti i veicoli. C'è poi il lavoro di elaborazione dei dati raccolti, che si traduce in report dettagliati da presentare al cliente, insieme alla proposta dei lavori di manutenzione da fare e da programmare.

"La reportistica viene condivisa in maniera trasparente con il cliente, a cui suggeriamo i lavori da fare sulla flotta", spiega Matteo. "Se l'offerta viene accolta, ci rechiamo con i

furgoni e i tecnici nei loro piazzali per svolgere il lavoro. Sta a noi capire le necessità e pianificare le visite, che possono essere fissate una volta al mese, oppure ogni due o tre mesi. Di fatto, a rotazione e secondo precise scadenze, visitiamo più volte l'anno tutte le aziende, che ormai si fidano e ci delegano totalmente l'attività di manutenzione delle gomme".

Da fornitori a partner della flotta

Ma il ritorno più positivo, anche nel truck, è senza dubbio il rapporto di fiducia che si instaura con il cliente, che cede in blocco la gestione delle gomme al fornitore, da un lato, e che a sua volta riesce a sfruttare la sicurezza MasterCARE, come vantaggio competitivo con i propri clienti.

La strada per il successo, tuttavia, non è stata facile. *"Abbiamo creduto nel cambiamento, come sempre, e ci siamo impegnati, perché in genere questo porta a migliorare, specialmente se si è guidati da esperti. Forse più impegnativo è stato indurre i nostri clienti a cambiare abitudine e mentalità nella gestione dei pneumatici. C'è voluto un po' di tempo, ma ce l'abbiamo fatta e oggi gli stessi clienti che erano scettici, si fidano e ci aprono le porte di casa, perché non ci considerano più un fornitore o una voce di costo, ma una parte della loro squadra"*

*"Ci fa piacere raccontare la nostra esperienza, - conclude **Piantoni** - perché sappiamo che ascoltare la teoria è utile, ma applicarla è molto più difficile. La nostra gratitudine va alla nostra squadra, ma anche al team Euromaster che ci segue, perché oggi più che mai, è fondamentale avere una guida al proprio fianco".*





Sedall implementa l'offerta MasterCARE e cresce nel settore industriale | 6

Sedall implementa l'offerta MasterCARE e cresce nel settore industriale | 7

Sedall implementa l'offerta MasterCARE e cresce nel settore industriale | 8







© riproduzione riservata pubblicato il 24 / 09 / 2019