

Dalla sua fondazione nel 2017, Inter Service Trade ha registrato una crescita continua. Negli ultimi 12 mesi il portale B2B ad accesso gratuito per l'acquisto di pneumatici per auto con 70.000 codici EAN ha venduto più di 750.000 pneumatici in Italia. L'azienda ha inoltre recentemente lanciato un nuovo e ancora più efficiente B2B, oltre ad un nuovo logo e un nuovo sito. Ne abbiamo parlato con **Mark Lecleir**, fondatore e proprietario della società e delle piattaforme.



750.000 pneumatici venduti negli ultimi 12 mesi.. Qual è il segreto?

La cosa spettacolare della nostra storia è che non ci sono segreti. Abbiamo già fatto [un'intervista con voi nell'ottobre 2018 in cui abbiamo spiegato il nostro punto di vista](#). Poi abbiamo annunciato cosa avremmo fatto. L'abbiamo fatto. Niente di più, ma soprattutto niente di meno.

Abbiamo una visione chiara, la testiamo quotidianamente con i nostri clienti e loro sono molto entusiasti.

Quali sono i principali motivi dell'entusiasmo dei clienti?

Parliamo ogni giorno con tanti gommisti e il nostro messaggio è molto chiaro. I gommisti continuano a fare gli acquisti dai loro fornitori locali, regionali o nazionali. Sono veloci, offrono un buon servizio, hanno le migliori condizioni per alcuni marchi e hai un ottimo

rapporto con loro. È perfetto... o quasi. Il loro unico limite è nella portata della loro offerta, ovvero un assortimento che non spicca per la varietà degli articoli disponibili. Ma chiaramente questo discorso non vale per quei fornitori che hanno già da tempo integrato i nostri dati. Quindi compri altrove ciò che loro non possono fornirti. Per un professionista, siamo la soluzione ideale affinché possa gestire e soddisfare appieno la domanda di pneumatici che si trova a dover gestire giorno per giorno. Questo è un messaggio che suona molto bene.



Ma è per questo che i gommisti utilizzano le piattaforme internet, no?

Infatti. La domanda è se lo fanno sempre con tutto il cuore. A volte sì, di solito no, credo. Grazie a queste piattaforme presenti sul web, ogni gomma è disponibile e letteralmente alla portata di un paio di click. Questa di per sé è una buona notizia. “Presumibilmente” queste piattaforme offrono sempre il miglior prezzo sul mercato. Anche questa sarebbe una buona notizia, se fosse sempre vera. Talvolta è così, ma spesso non lo è. Tuttavia non è di certo questo l’aspetto centrale della questione. L’aspetto più rilevante è che non forniscono il miglior servizio in nessuna circostanza.

In che senso “non forniscono mai il miglior servizio”?

Queste piattaforme Internet sono una raccolta di molti fornitori. Buoni e meno buoni. Il gommista paga un abbonamento, accede a tutti i fornitori e sceglie in base al prezzo, senza aver modo di sapere se la scelta che sta compiendo sia qualitativamente valida o meno. Il risultato è ovvio: molto lavoro, molto follow-up ed un carico amministrativo destinato solo ad aumentare. Ma vogliamo parlare di Inter Service Trade?

Cosa renderebbe la vostra offerta diversa e più efficace?

Beh... tanto per cominciare siamo un grossista con un efficiente B2B ed un portale gratuito

di pneumatici per auto con 70.000 codici EAN. In altre parole, il cliente ha la certezza di poter trovare da noi lo pneumatico che desidera, con un servizio performante e senza nessun genere di costi fissi mensili. La scelta tra pagare per un servizio inferiore o non pagare per un servizio migliore non è difficile da fare. Credetemi, i clienti capiscono ed apprezzano davvero la differenza. Ecco da dove provengono quei 750.000 pneumatici.

The screenshot displays the 'PRODOTTI DISTRIBUZIONE' section of the PneusNews.it website. At the top, there is a navigation bar with links: 'Trova & Ordina', 'Auto & Gomme', 'Gestione Ordini', 'Fatture', 'Conto Corrente', and 'Info'. A 'Vai al carrello' button with a '0' icon is on the right. Below the navigation bar, the main content area features a 'Download Catalogo CSV' button and a 'Tipologia Spedizione' dropdown set to 'Drop'. A 'Listino Spedizione Merce' dropdown is set to 'Italia'. A text prompt encourages saving a WhatsApp number: '+359 89 627 1383'. The search interface includes a 'Filtro Completo' button, a search bar labeled 'Ricerca libera (misure, ean, marca)', and several filter categories: 'Tipo Spedizione' (Drop), 'Tipo Veicolo' (Scegli), 'Marca' (Scegli), 'Tipologia' (Scegli), 'Larghezza' (Scegli), 'Spalla' (Scegli), 'Raggio' (Scegli), 'Codice Velocità' (Scegli), 'Indice Carico' (Scegli), 'Run-Flat' (checkbox), and 'XL' (checkbox). At the bottom of the filters are 'CERCA PNEUMATICI' and 'Reset Filtro' buttons. A note at the very bottom states 'prezzi incluso spedizione a partire di 2 pezzi'.

Il vostro slogan è “Service is our middle name”, il servizio è il nostro secondo nome. E’ uno slogan o è una promessa che mantenete?

Non è solo uno slogan. È il nostro modo di lavorare, è una filosofia alla quale aderiamo con grande fermezza. I nostri clienti godono di un servizio superiore e ne sono molto soddisfatti. Non per nulla abbiamo osato inserire la parola “service” nel nome della nostra azienda.

Cosa prevede esattamente il vostro servizio?

Oserei dire, senza arrossire, che oggi offriamo il B2B più moderno e intuitivo cui sia possibile accedere, gratuitamente. Monitoriamo il mercato costantemente ed i nostri clienti possono vedere a colpo d’occhio nel nostro B2B se il nostro prezzo è il migliore sul mercato oppure no. Ed è presto detto: avere sempre il miglior prezzo per 70.000 codici EAN, è impossibile. Ma offrire un servizio che sia costante e di alto profilo non è impossibile, anzi: è ciò che facciamo con orgoglio, con tutti i clienti che scelgono Inter Service Trade giorno dopo giorno. Specialmente all’inizio i clienti tendono a orientare i loro acquisti basandosi quasi esclusivamente sul miglior prezzo. Ma solo allora i clienti si accorgono del servizio che ricevono. Col tempo iniziano a rendersi conto e a valutare sempre di più il livello di servizio che ricevono, giungendo all’unica conclusione logica: vale la pena spendere qualche

centesimo di differenza in più, se ciò permette di accedere ad un servizio superiore, con tutti i vantaggi che ne conseguono.

E più in concreto...?

Quasi ogni giorno inviamo promozioni mirate, che evidentemente i nostri clienti apprezzano. Inoltre i clienti monitorano facilmente i propri ordini, monitorano i dati e il loro conto corrente con noi in tempo reale, devono solo cliccare sulle fatture per importarle. Infine, ed è forse l'aspetto più importante, l'integrazione della nostra offerta nei sistemi dei clienti è un processo rapido e semplice.

Molti dei nostri clienti venderanno di più grazie a noi.

C'è un team dietro a tutto questo o software efficienti?

Ci sono persone reali. Persone buone e dedicate. Non abbiamo clienti in attesa al telefono, abbiamo persone reali che danno forma al nostro sistema di chat e al nostro servizio di richiamata. Sono ben informati, cordiali, educati, veloci ed efficienti.

Qual è la filosofia dell'azienda e perché la ritiene così "speciale"?

La nostra visione del fare affari è, diciamo... piuttosto atipica. A volte fa addirittura ridere. Se ti dico che non troviamo affatto interessanti gli pneumatici per auto, la prima reazione di solito è *"Ma che dici? Ne vendete così tanti!"* Giusto. Questo perché, in base alla nostra attività commerciale, siamo sinceramente molto più interessati alle persone che acquistano i nostri pneumatici che agli pneumatici stessi. Una gomma rimane semplicemente una gomma. Ma un cliente è un cliente! E' un essere umano che va trattato con molto rispetto.

Abbiamo sviluppato - e scelgo bene le mie parole - un software superiore al servizio delle persone: clienti, fornitori e dipendenti. Infatti non ci preoccupiamo solo dei nostri clienti, ma anche dei nostri dipendenti. Abbiamo computer che lavorano per le persone, e non il contrario. I nostri dipendenti parlano ai clienti di ogni genere di cose. Oh sì, anche di gomme per auto ovviamente. Quindi abbiamo un sistema che serve davvero i clienti. Non vendiamo pneumatici. Forniamo consulenza e creiamo le circostanze in cui i clienti desiderino acquistare da noi. Questo fa un'enorme differenza.

Come si traduce questa filosofia in operatività?

È così semplice che chiunque può capirlo. Tuttavia, convertire questo modo di pensare in un sistema ben funzionante in un mercato competitivo è un lavoro a lunghissimo termine. La

nostra attenzione non dovrebbe mai allentarsi. Comprendere una filosofia aziendale è qualcosa di molto diverso dal metterla in pratica. Dico spesso che, se riesci a far sembrare facile qualcosa di difficile, probabilmente sei bravo a farlo. Acquistare da Inter Service Trade è facile, perché il lavoro difficile è già stato svolto ed è stato tolto dalle mani dei clienti.

Come vi comportate con i fornitori?

In realtà allo stesso modo. Se i fornitori sono bravi, cioè se vedono opportunità grazie a noi e attraverso di noi e vogliono davvero lavorare insieme in modo produttivo, otterranno molto in cambio da noi. Naturalmente acquistiamo anche noi stessi tutti gli pneumatici che vendiamo. Ai fornitori piace lavorare con noi perché siamo la loro porta d'ingresso per molti ordini. Ci piace migliorare le performance dei nostri fornitori. Questo è positivo per i nostri clienti.

Quindi Inter Service Trade è qui per restare? Che programmi ci sono per il futuro?

Siamo qui per restare, grazie alla fiducia dei nostri numerosi clienti fedeli. Grazie a loro abbiamo raggiunto e addirittura superato finora tutti i nostri obiettivi. Questo non perché i nostri obiettivi siano bassi, anzi! Vendere 750.000 pneumatici in un anno ed in un solo paese è molto. Ma vendere pneumatici per auto è come fare investimenti: i risultati passati non forniscono alcuna garanzia per il futuro. Quindi abbiamo ancora molto lavoro da fare. Perché troppi gommisti non hanno ancora sentito parlare di noi. In realtà questa è soprattutto una buona notizia. Quindi ci sono ancora molti clienti che ci aspettano. Ogni gommista dovrebbe sapere che vorremmo essere il suo fornitore aggiuntivo preferito. Si sono persi qualcosa finora, ma non è mai tardi per rimediare! Si sentiranno davvero i benvenuti con noi.

© riproduzione riservata pubblicato il 9 / 10 / 2023