

**SALONE DI GINEVRA****Assistenti vocali e domotica**

Presto anche nel mondo del rent approderanno le rivoluzionarie novità a bordo delle auto presentate di recente al Salone di Ginevra: la svolta green coniugata all'high-tech è infatti il comune denominatore delle case produttrici. Hyundai e Seat, ad esempio, hanno già iniziato a montare Alexa, il sistema di as-



sistenza vocale intelligente attivabile per varie modalità, dal volume della radio alla navigazione assistita, dalla regolazione dell'aria a collegamenti telefonici.

Ci sono, poi, i primi esperimenti di domotica applicata alle auto con un collegamento diretto dall'abitacolo alla propria casa automatizzata per impartire comandi come accensione del sistema d'irrigazione del proprio giardino, accensione del forno elettrico o della caldaia per una doccia e altro ancora. Altra innovazione che sicuramente farà il suo ingresso anche nel mondo del noleggio è Goodyear Oxygen, il pneumatico che pulisce l'aria: un innovativo prototipo che verrà montato sulle macchine elettriche capace di produrre una fotosintesi durante il movimento del veicolo e abbattere l'inquinamento di prossimità.

# Il noleggio si fa tailor made

**INTERVISTA** Il direttore generale Aniasa, Giuseppe Benincasa, anticipa dati e trend sul settore: «Cambia la tendenza dell'online»

ANDREA LOVELOCK

Sarà la moda della sharing economy. Sarà, quindi, il passaggio dal concetto di proprietà a quello di possesso. Fatto sta che l'auto-noleggio vive una nuova stagione di crescita, come spiega Giuseppe Benincasa (nella foto), direttore generale di Aniasa, l'associazione nazionale industria dell'auto-noleggio e servizi automobilistici, che presenterà il 29 maggio a Milano gli ultimi trend del settore.

## Ci anticipa qualcosa, direttore?

«Posso dire che i segnali sono incoraggianti. Dai dati emerge un'inversione di tendenza nell'utilizzo dell'online per acquistare servizi di autonoleggio: i portali delle major del rent crescono e quelli dei broker arretrano. Si consolida il trend della diversificazione nell'offerta di servizi per favorire maggiore penetrazione nei mercati leisure e del turismo d'affari. Per il business travel, in particolare, le grandi compagnie tendono a erogare plus di fascia alta con priorità apprezzate come rilascio dei contratti in tempi rapidi, riconsegna e verifica vettura soprattutto negli aeroporti con modalità accelerate».

## Qual è la posta in gioco, in Italia, rispetto al fenomeno del rent low cost?

«Ormai tutte le major hanno una linea d'offerta low cost come brand e una linea di fascia alta con top di gamma di servizi e tariffazione più adeguata e remunerativa. Sono due realtà che convivono e sulle quali le compagnie investono. Semmai, ciò che caratterizza oggi il mercato rent a breve termine è la forte componente delle location aeroportuali. Ormai tutte le compagnie major, ad esempio, prevedono un'area d'appoggio vicina all'aeroporto, con servizio di shuttling e di pulizia interna ed esterna dell'auto, per fronteggiare picchi di domanda, mentre in centro-città ci sono costi molto più limitati. Le location aeroportuali rappresentano il 65% del business, rispetto al downtown (35%), anche perché quest'ultimo è un servizio orientato al tailor made, mentre negli aeroporti tutti devono fare grandi volumi. Ecco perché posso anticipare che su Fiumicino e Linate, nei prossimi 24 mesi, offiremo location più competitive: un adeguamento previsto anche su altri aeroporti come Napoli, Firenze, Palermo, Bari e Brindisi».



## Come cambia il rapporto con le agenzie?

«È un canale che tutti noi continuiamo a seguire con attenzione: sempre più per le adv vengono contemplate condizioni di commissione diverse perché rientra nella logica del tailor made. La tendenza generale in quest'ultimo periodo sta premiando il ritorno all'assistenza e consulenza professionali. Ad esempio nelle garanzie assicurative non tutti sanno che il broker vende semplicemente un rimborso e non una copertura assicurativa. E con le nuove regole dell'Ue sulle transazioni assicurative, anche il comparto rent avrà una trasparenza di ruoli. Basti pensare che oggi tutti i complain che arrivano alle major vengono direttamente inviati ai vertici delle compagnie. La stessa Aniasa attraverso un'area dedicata al consumer nel suo portale, trasferisce le segnalazioni alla compagnia interessata, per gestire e personalizzare l'assistenza al cliente».

## E nel segmento leisure, qual è l'andamento della formula fly and drive?

«Continua a funzionare molto bene e non solo: c'è un forte orientamento delle compagnie major a presidiare, soprattutto in Europa, Paesi dove magari non erano presenti, come ad esempio le destinazioni Baltiche, con partnership per offrire il servizio noleggio ai viaggiatori».



**ANCILLARY** Alle adv l'onere di districarsi tra major, rent low cost e broker. L'unico rimedio è informarsi prima di vendere

Dopo il boom del fly and drive negli anni '90, quando due cataloghi di viaggio su tre ospitavano offerte di viaggio aereo e noleggio auto, il segmento rent sta vivendo una nuova stagione sull'onda dirompente del car sharing: secondo le stime di Aniasa e dell'Unione consumatori, artefici lo scorso anno di "Guida pratica al noleggio con avvertenze per gli utenti", nel 2017 si è avuta una media di 89 mila clienti del rent a breve termine per leisure e viaggi d'affari. Le regole individuate e pubblicate sono frutto di un'evoluzione del mercato che ha visto l'irrompere del seg-

## Mercato sovraffollato guida pratica per le adv

mento low cost e la comparsa di broker, magari dislocati in un lontano angolo del mondo, a cui milioni di turisti hanno affidato la loro opzione per il rent in vacanza.

**Ma oggi più di ieri, l'autonoleggio** è uno

dei core business delle adv, quale servizio ancillare che può diventare valore aggiunto purché il banconista sia informato sulle controindicazioni di un mercato talmente affollato, tanto che le stesse major si sono dotate di brand low cost per fronteggiare la concorrenza di bro-

ker e società spuntate come funghi. Tra le regole da conoscere, tre momenti del noleggio: prenotazione, ritiro e riconsegna, punti prioritari nella stipula del contratto.

Il noleggio a breve termine negli ultimi due anni, in Italia, ha vissuto un'ulteriore crescita con un giro d'affari che ha superato quota 1,4 miliardi di euro, con oltre 6,5 milioni di noleggi, traguardo importante per un mercato partito molto dopo quelli nord europei, dove il rent è ormai consuetudine da almeno 30 anni.



### TENDENZE

#### L'avanzata del car sharing

Sono 1,5 milioni le tessere di iscrizione alle società fornitrici del servizio car sharing, che ha fatto registrare nel 2017 oltre 6 milioni di noleggi. Il segmento ha impiegato solo tre anni a raggiungere queste performance. Per gli addetti ai lavori se gli italiani passeranno da proprietà a possesso attraverso il car sharing in città, anche il rent turistico, con un'intelligente politica tariffaria potrà avere la strada spianata per lo sviluppo operativo a beneficio di tutti gli attori, comprese le adv.



Celebrating 100 years of driving innovation

