

RAPPORTI

lunedì 08 giugno 2009, 07:00

## Alphabet, prima di tutto qualità e affidabilità È la boutique del noleggio

di Redazione

I venti della crisi, dopo aver messo a dura prova il mercato dell'auto nel suo complesso, ora toccano anche il comparto del noleggio, costretto per la prima volta da un decennio a fare i conti con trend negativi. Lo confermano, tra le altre, le stime di **Aniasa**, l'associazione di Confindustria che riunisce le società del settore e della gestione flotte aziendali, che per la fine del 2009, parlano di un -16% di immatricolazioni, oltre che di una flessione delle entrate oscillante attorno ai 250 milioni di euro.

Pur in presenza di un quadro che certo non induce all'ottimismo, però, tra gli operatori del settore c'è chi non rinuncia a perseguire comunque la propria strategia di lungo periodo. È il caso di Alphabet, società di noleggio del gruppo Bmw, che per superare l'attuale congiuntura negativa punta su una duplice parola d'ordine: sviluppo sostenibile e fidelizzazione. «Pur essendo operativa già in 15 Paesi, la nostra è un'azienda relativamente giovane - esordisce Norbert van den Eijnden, amministratore delegato di Alphabet International -; per questo negli anni scorsi, anche in considerazione di una situazione generale di mercato decisamente più favorevole, l'obiettivo è sempre stato quello di massimizzare la crescita, conquistando nuove fasce di clientela. Oggi, invece, lo scopo è prima di tutto mantenere le posizioni raggiunte, all'insegna di uno sviluppo sostenibile: e per riuscirci, risulta più che mai decisiva la forte relazione con il cliente». Una relazione che evidentemente funziona, visto che le stime per la chiusura dell'anno parlano di un portafoglio clienti costante, a dispetto della crisi in atto. Olandese, 50 anni, una lunga carriera in Mercedes-Benz e Volvo prima dell'approdo al gruppo Bmw nel 2008, van den Eijnden ha le idee chiare sui motivi di questo successo: «Nel nostro business i rapporti vanno mantenuti a lungo nel tempo - spiega - visto che i contratti di noleggio durano tre, quattro anni. Ecco perché è fondamentale non solo saper pianificare, ma soprattutto essere affidabili. Se non risulti affidabile, una cosa è certa: presto o tardi, il cliente passerà alla concorrenza».

«Ci piace definire la nostra relazione con i clienti "partnerhip sostenibile" - interviene Maurizio Ceci, general manager di Alphabet Italia -: non amiamo parlare in termini di semplici volumi, ma intendiamo concentrarci soprattutto sulla qualità; non ci interessa quante auto possiamo consegnare, quanto piuttosto quante aziende e professionisti riusciamo a soddisfare con un servizio

il più possibile personalizzato. Un servizio, mi si passi il termine, da vera boutique del noleggio. E mantenere nel tempo questa strategia ci ha premiato, tanto è vero che nel corso del 2008 abbiamo acquisito venti nuovi grandi clienti». I quali, va detto, spesso scelgono Alphabet anche perché alle sue spalle percepiscono la presenza di un costruttore come Bmw, tradizionalmente assai apprezzato dalle flotte. «Certo, facciamo parte del gruppo Bmw - conferma van den Eijnden - ma siamo pur sempre una società multimarca: il cliente, quindi, è quindi libero di scegliere l'auto che preferisce secondo i suoi specifici bisogni, potendo contare in ogni momento sulla nostra consulenza. È vero, comunque, che in molti casi il brand costituisce un notevole vantaggio competitivo». Anche perché, anno dopo anno, l'offerta della casa bavarese si arricchisce di vetture sempre più in linea con le esigenze dei parchi aziendali. Compresa quella relativa all'impatto ambientale, alle quali Bmw risponde fin dal 2007 con il programma EfficientDynamics: un insieme di soluzioni tecnologiche offerte di serie, in grado di abbattere consumi ed emissioni senza compromettere il piacere di guida. Risultato: sono già 49 i modelli del gruppo di Monaco che rispettano lo standard Euro 5. Una flotta ampia e variegata, che spazia dalla Serie 1 alla Serie 7, passando per le vetture della gamma X.

<http://www.ilgiornale.it/a.pic1?ID=357278>