

ANNO 13 - N° 1 - GENNAIO/FEBBRAIO 2011

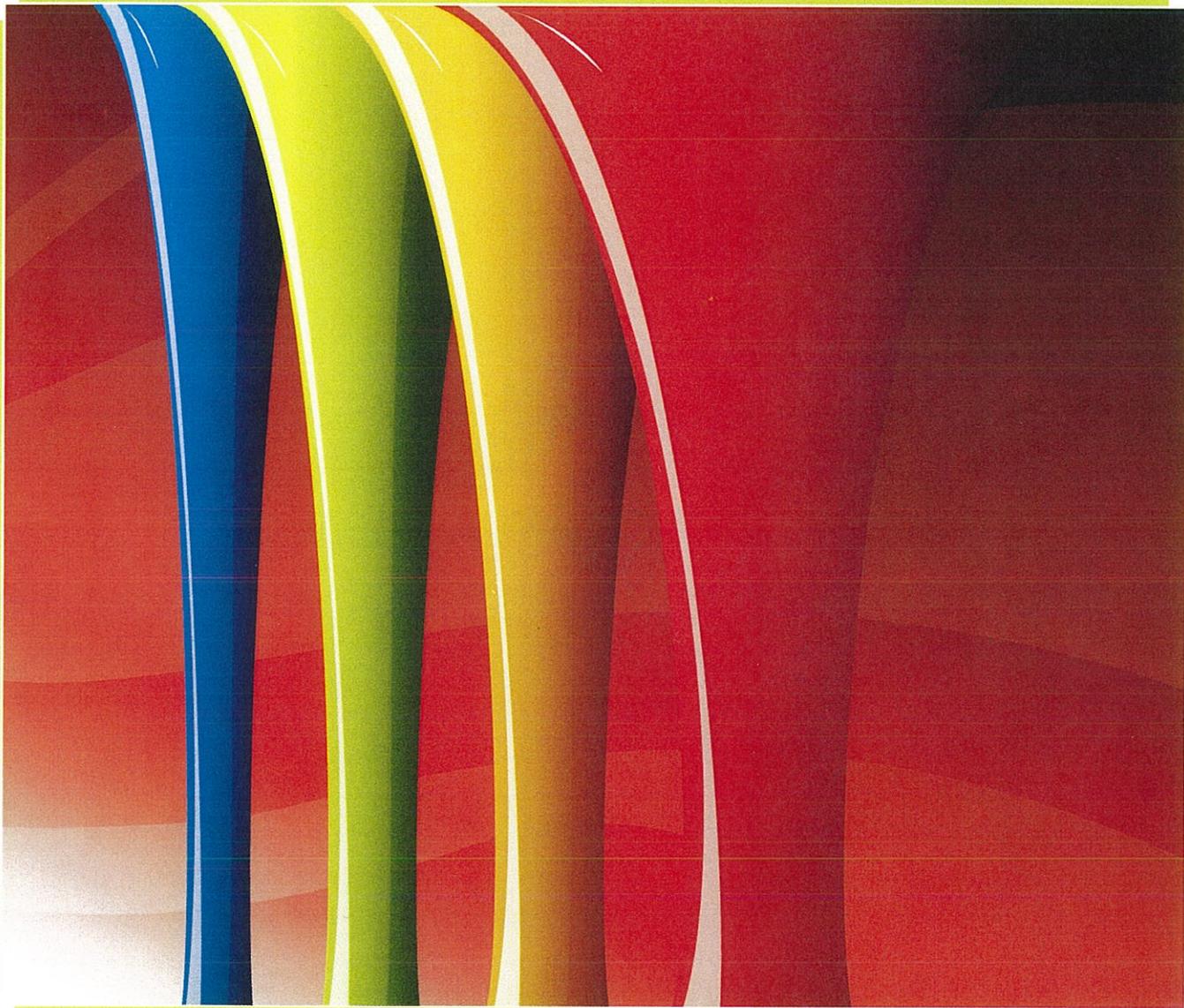


# BellaAuto



CARROZZERIA • TECNICA & STYLING

Poste Italiane S.p.A. - Sped. in A.P. - D.L. 353/2003 - conv. L. 46/2004, art. 1, c. 1, LO/MI - In caso di mancata consegna restituire al mittente che si impegna a pagare la relativa tassa



## INCHIESTA

CARROZZIERI: MEGLIO SOLI O CONSORZIATI?

## GESTIONE

IL "RITORNO" DEGLI INVESTIMENTI

## TECNICA

PARAURTI A PROVA DI IMPATTO (LIEVE)

## SICUREZZA

SOS OCCHI E VISO: COME PROTEGGERLI

## MARKETING

LE "TRAPPOLE" DELLE STRATEGIE DI VENDITA

## TENDENZE

SCOCHE ALLA MODA: I COLORI DEL FUTURO

Associazione Nazionale Carrozzeri



# I PERCHE' DI UN CAMBIAMENTO

**Gli aderenti al consorzio del Mezzogiorno hanno organizzato, in collaborazione con Auto Presto & Bene e Confartigianato Imprese Caserta, un convegno sulla sicurezza. Con l'occasione sono stati presentati i risultati del primo anno di partnership tra le carrozzerie e la società di Sai Fondiaria, nata con l'obiettivo di monitorare i sinistri.**

■ di Elena Laffi

**N**on è facile cambiare: significa uscire dalle proprie abitudini, abbandonare schemi conosciuti e consolidati per avvicinarsi al nuovo. E', comunque, un'azione necessaria, se si vuole stare al passo con i tempi ed emergere come imprenditori. Così la pensa Renato Esposito, direttore di Co.Ri.Sud, consorzio di autoriparatori di cui abbiamo già parlato su *Bell'Auto* (n. 4/2010, pagg. 44-45). Per loro, cambiare vuol dire innalzare l'offerta dei servizi, investire in formazione e in tecnologia, accrescere la sicurezza dei lavoratori e della riparazione, stabilire con gli interlocutori rapporti personali trasparenti. Significa, soprattutto, introdurre la cultura della legalità.

Proprio su questo tema, in dicembre, è stato organizzato dal consorzio, in collaborazione con Auto Presto & Bene (società del Gruppo Sai Fondiaria) e Confartigianato Imprese di Caserta, un convegno dal titolo «*Il coraggio di cambiare*». Questo è ormai un motto per il gruppo di carrozzieri campani, pugliesi, calabresi e siciliani aderenti a Co.Ri.Sud. Lo dimostra il fatto che i soci considerano tutte le Compagnie assicurative partner utili per raggiungere obiettivi comuni: volumi di lavoro, giusto prezzo per il livello professionale espresso, garanzia di pagamento, qualità della



■ Da sinistra, Renato Esposito, direttore di Co.Ri.Sud; Gianluca Calvani, direttore vendite di R-M; Lucio Bartiromo, presidente Tyre Team e Gian Primo Quagliano di Econometrica.

riparazione e lotta contro le truffe. L'Italia, purtroppo, detiene il record europeo per il comportamento disonesto (denuncia d'incidenti inesistenti, automobilisti senza polizza o con contrassegni falsificati, risarcimento microdanni alle persone, eccetera), con la conseguenza che le tariffe della RC Auto nel nostro Paese sono molto più alte che nel resto d'Europa. Come è noto, poi, la situazione nel Sud è particolarmente seria. Le oltre ottanta imprese associate sono intervenute, quindi, al Teatro di Corte della Reggia di Caserta (tutto pieno) per ascoltare le numerose relazioni sul tema, moderate dal presidente di Econometrica, Gian Primo Quagliano, e per presentare alcune possibili soluzioni al problema.

### RIPARAZIONE DIRETTA

La situazione della sinistrosità e delle truffe è stata presentata da vari relatori: Massimo Trefiletti, direzione Ania - Area Sinistri; Maria Luisa Cavina, dirigente servizio tutela consumatori Isvap; Ettore Rigamonti, responsabile direzione sinistri Gruppo Fondiaria Sai; Antonio Coviello, docente di marketing assicurativo Seconda Università di Napoli; Umberto Guidoni, segretario generale Ania Sicurezza Stradale e Alberto Capuano, giudice per le indagini preliminari Tribunale di Napoli. Proprio quest'ultimo ha evidenziato come l'istituzione di una banca dati - che consentirebbe di controllare i sinistri sospetti - e di un'agenzia antifrode potrebbero monito-

rare il settore ed elevare il livello della legalità, la cui cultura però va diffusa non solo tra gli automobilisti, ma anche tra gli operatori. «A mio avviso escludere il risarcimento economico sostituendolo con la riparazione diretta - ha detto Capuano - potrebbe essere una soluzione».

Co.Ri.Sud ha sottoscritto, in questa direzione, un accordo con la società Auto Presto & Bene di Sai Fondiaria. Questi i numeri frutto di un anno di collaborazione: 1.289 sinistri, 22.434,83 ore di manodopera e 878.926,70 euro di fatturato. In media si tratta di circa 40 euro per ora di lavoro, ma la cifra riconosciuta alle imprese, certificata dal consorzio, varia in base a numerosi fattori (dimensionali e qualitativi).

Riccardo Terzano, direttore generale di Auto Presto & Bene, ha spiegato alla platea l'obiettivo della Compagnia: trasformarsi in un fornitore di servizi per venire incontro alle esigenze del cliente. «La nostra idea - ha precisato - è di riparare anziché liquidare, modalità che ci permette di garantire il servizio post-vendita al cliente e di controllare la filiera dei costi». I lettori conoscono già il progetto: è Auto Presto & Bene che ripara la vettura (attraverso le carrozzerie, a cui paga



■ Da sinistra, Ettore Rigamonti, responsabile direzione sinistri Gruppo Fondiaria-Sai; Alberto Capuano, giudice per le indagini preliminari tribunale di Napoli; Riccardo Terzano, direttore generale Auto Presto & Bene.

manodopera e materiali di consumo e a cui fornisce direttamente i ricambi) e che fattura al cliente il costo complessivo del sinistro.

#### GESTIONE DEL CLIENTE

Dopo un anno e mezzo di attività sono 150 mila le riparazioni fatte, 2.000 i centri coinvolti e 500 i ricambisti. «Prevediamo di raggiungere quota 200.000 riparazioni per il 2011, anno in cui inaugureremo - ha rivelato Terzano - un nuovo centro tecnico che utilizzeremo per testare i processi di riparazione, ottimizzare i tempi e fare formazione. Pensiamo che tutti possano trarre vantaggio da questo progetto: gli automobilisti, i fornitori e le carrozzerie a cui possiamo promettere volumi stabili, pagamenti puntuali, interlocutori qualificati e anche certificati».

Per la formazione gestionale, Co.Ri.Sud si avvale della partnership

con R-M il cui staff era presente all'incontro. Gianluca Calvani, direttore vendite Italia, è intervenuto sul tema del cambiamento, sottolineando che le trasformazioni avvengono senza preavviso, non si possono fermare e causano grossi problemi alle aziende il cui personale non è in grado di attivare nuove competenze. «In carrozzeria - ha detto - c'è stato un calo del numero dei clienti privati e sono cambiati il tipo e il valore delle riparazioni. E' mutato anche il grado di informazione degli automobilisti e, quindi, è ancora più importante la gestione del cliente in fase sia di acquisizione sia di post-vendita».

Sul fronte delle flotte, è intervenuto Giuseppe Benincasa, segretario generale Fise Aniasa, che ha fatto un'analisi dei numeri del comparto (per cui rimandiamo all'articolo pubblicato su BellAuto n.6/2010, pagg. 52-57), sottolineando come le società di noleggio a breve e lungo termine soffrano per il continuo aumento delle tariffe RC Auto e per la crescita del numero delle frodi. A spiegare il punto di vista dei consumatori, infine, c'era Fabrizio Premuti, responsabile nazionale settore assicurativo, che - pur di norma contrario alle reti di carrozzerie fiduciarie che obbligano, in caso di incidente, il cittadino ad andare presso un'impresa convenzionata a fronte di uno sconto minimo - ha dimostrato il suo interesse per la proposta di Co.Ri.Sud-Auto Presto & Bene, che ritiene utile per superare i problemi di legalità presenti attualmente nel Mezzogiorno.

L'appuntamento con un nuovo convegno è tra un anno, in Puglia, per verificare se qualcosa è davvero cambiato.

## IL CONSORZIO

### UN PROGETTO PER LE CARROZZERIE DEL MEZZOGIORNO

► Co.Ri.Sud è nato nel 2009 con l'obiettivo di riunire le imprese di autoriparazione del Sud che vogliono intraprendere un percorso di crescita comune per il rilancio economico del Mezzogiorno. I soci attualmente sono 81, divisi tra Campania, Puglia, Sicilia e Calabria, e usufruiscono di alcuni servizi, tra cui: la certificazione della tariffa di manodopera secondo parametri condivisi; la partnership con aziende per servizi di formazione e consulenza (al momento Basf e Bnl); accordi monitorati con "Auto Presto & Bene" di Sai Fondiaria. Fondamentale, per i soci, il rispetto delle regole e la riparazione a regola d'arte, pena l'espulsione dal consorzio. ◀