

# CAR

## CARROZZERIA



**THE ORANGE TEAM**  
**TERMOMECCANICA GL**

Non è più un sogno  
E' realtà quotidiana

Via Luciano Giangolini 1 - 42035 Felina (RE) - tel 0522.1848426 - [www.termomeccanicagl.it](http://www.termomeccanicagl.it)



# La riparazione delle auto a noleggio

**Dopo la mappatura delle reti di assistenza collegate alle Compagnie assicurative, Car Carrozzeria propone questo mese una sintetica fotografia del sistema di riparazione e assistenza che ruota intorno alle società di noleggio**

Il metodo è lo stesso adottato circa un anno fa con le Compagnie assicurative. Sono state contattate le principali società di noleggio operanti in Italia e iscritte ad Aniasa, proponendo loro un breve questionario da compilare. La risposta non è stata "calorosa", segno forse che il servizio di ma-

nutenzione e assistenza delle auto del parco non è strategico per tutte le società allo stesso modo. Sintomatico perciò anche il fatto che a rispondere con solerzia siano state le più grandi società del mercato del noleggio italiano. Per meglio mettere a fuoco *trend* e andamenti, non potevamo poi

non coinvolgere la stessa Aniasa, intervistando il suo Direttore Pietro Teofilatto. Obiettivo del lavoro è stato prima di tutto, infatti, quello di osservare da vicino il rapporto esistente tra mercato del noleggio e mercato della carrozzeria, e di conseguenza offrire spunti per analizzare la

gestione e l'organizzazione delle reti di carrozzerie collegate alle principali società di noleggio. Questo anche con l'intento, *last but not least*, di evidenziare se la tendenza alla convenzione abbia una valenza di tipo meramente commerciale o possa in qualche modo assumere anche rilevanza politica.

In sintesi, un numero considerevole di carrozzerie italiane risulta essere convenzionato a società di noleggio, dato che emerge spesso durante le interviste proposte dalla rivista una scelta dettata dall'esigenza di incrementare i volumi di lavoro e di garantire alla clientela un servizio completo e di qualità. Il reportage ci ha permesso inoltre di delineare lo stato attuale del settore noleggio autoveicoli, anche a fronte della recente crisi economica generale.

Un dato che ai nostri lettori interessa da vicino. Emerge che il settore del noleggio non ne è stato risparmiato e ha registrato un forte calo delle immatricolazioni e del fatturato nel 2009, con un recupero nell'anno successivo, facendo denotare dunque un aspetto anticiclico dell'attività che riguarda soprattutto il *business* del noleggio a lungo termine, spingendo ad incrementare la qualità e i servizi delle società, che reagiscono quindi con strategie di mercato basate sulla flessibilità.

È questo un aspetto positivo che fa presagire la ripresa di una competitività delle imprese, reazione che ha garantito esperienze positive attraverso nuove soluzioni quali servizi innovativi e prodotti, agevolazioni e struttura dei finanziamenti, *outsourcing*, usato e auto ecologiche.

Questi e altri aspetti sono stati approfonditi appunto grazie al contributo del direttore Aniasa, Pietro Teofilatto, che vi proponiamo di seguito.

#### **Intervista a Pietro Teofilatto, Direttore Aniasa**

**Ci può fare per favore un quadro generale del mercato del noleggio in Italia, anche in confronto a qualche mercato europeo?**

*«Il settore dell'autonoleggio ha vissuto in Italia quindici anni di forte sviluppo (dai 130.000 veicoli del 2000 ai 670.000 del 2010) con tassi di crescita, negli scorsi anni, anche in doppia cifra (nel trascorso decennio un aumento di fatturato del 300%, da 1,6 a 4,9 mld di euro). Attualmente sono circa 65.000 le aziende private e 2.400 le pubbliche amministrazioni che affidano ogni giorno la gestione della propria flotta a società di noleggio e sono oltre 4,5 milioni i contratti sottoscritti con gli operatori del noleggio presso aeroporti, stazioni ferroviarie, punti di snodo e centri cittadini per motivi di turismo e di lavoro, per un totale di quasi 30 milioni di giornate/noleggio. Numeri che, da soli, lasciano ben intendere il peso assunto dal settore nell'economia nazionale. Dopo un 2009 complesso, condizionato dall'andamento dei mercati internazionali in piena crisi, nel 2010 il settore ha lasciato intravedere i primi segnali di ripresa. Si tratta di uno scenario uniforme alla situazione in Europa, dove proprio le vicissitudini della congiuntura finanziaria sembrano avere confermato l'interesse a ricorrere a formule di gestione in outsourcing del bene auto. Negli altri grandi Paesi EU il noleggio tuttavia è presente da più tempo e con maggiori dimensioni in termini di volumi e di penetrazione nel contesto economico-sociale. Basti pensare che*



*Teofilatto: «Dopo un 2009 complesso, nel 2010 il settore ha lasciato intravedere i primi segnali di ripresa»*

*in Gran Bretagna e Francia i veicoli a noleggio superano 1.600.000 e 1.300.000 unità».*

#### **Come hanno reagito le società di autonoleggio alla critica contrazione economica che ha colpito il settore auto?**

*«La reazione alla crisi da parte delle aziende di noleggio a lungo termine è stata semplice, ma efficace: ribadire e rafforzare sul campo ancora di più la valenza di saving connaturata ai servizi di noleggio, con risparmi sui costi di gestione del parco auto che possono andare dal 15% al 20% rispetto alle altre modalità di uso dei veicoli. E le 65.000 aziende clienti stanno a loro volta confermando queste valenze del noleggio, che ha assicurato qualità e soddisfacimento di ogni esigenza di mobilità (il costo medio per chilometro è diminuito del 7,2%). Il noleggio a lungo termine è chiamato comunque ad un grande cambiamento, a rivoluzionare operatività e politiche strategiche in una fase poco espansiva del ciclo di vita e in una difficile congiuntura economica nonché di forte calo delle nuove immatricolazioni. Si delineano però anche grandi opportunità, prima fra tutte quella di entrare nel vasto segmento di domanda rappresentato dalle flotte piccolissime e dalle "partite IVA", con adeguati interventi sul prodotto e sulla rete di vendita. Ci sono già diverse esperienze di successo da parte di molti operatori e certamente nei prossimi anni si registreranno fenomeni importanti in tal senso».*

**Questa tendenza si accompagna al trend ormai stabilizzato verso il "down-grading" ed il "down-sizing", che sta portando in flotta sempre più veicoli di minori dimensioni e costi, nonché ad una rimodulazione delle prestazioni richieste.**

*«È vero, la crisi economica ha determinato nelle scelte delle aziende clienti del settore principalmente due tendenze: il rinvio delle decisioni di spesa da parte delle aziende clienti, che preferiscono optare per l'allungamento della*



## Le società di noleggio

Durante la nostra inchiesta abbiamo contattato una ventina di società di autonoleggio iscritte all'Aniasa invitandole a compilare un questionario che, partendo dalle informazioni generali, approfondisce la tipologia della rete analizzando la contrattualizzazione tra società e carrozzerie, requisiti di accesso alla rete, modalità di fornitura dei ricambi, di fatturazione e del tariffario, nonché costi di materiali di consumo. Si sono rese disponibili a collaborare alla nostra inchiesta soltanto cinque società, segnale questo che indica quanto puntare sul consolidamento della rete facendo di essa un elemento importante rappresenti per queste società un'importante strategia. È stato interessante recepire un *feed-back* positivo nella volontà delle stesse di contribuire attraverso approfondimenti alle domande poste e soprattutto l'apertura alla collaborazione tramite piccole interviste.

Tra i dati emersi ci teniamo a segnalare che stando alle risposte pervenute, le carrozzerie della rete rappresentano uno strumento di canalizzazione per il noleggio dell'auto, mentre la fornitura dei ricambi risulta essere affidata totalmente al carrozziere ed è lo stesso che secondo tutti gli intervistati si occupa di rilasciare la garanzia della riparazione. Un'informazione che mette in luce invece un aspetto di criticità già più volte segnalato in altri articoli, è quella relativa alla tariffa oraria, che oscilla tra i 24 e i 26 euro, dato che conferma quindi le informazioni che ci arrivano dai nostri lettori. Infine, una domanda interessante che abbiamo voluto inserire nel questionario riguarda l'aspetto dell'ecologia, dato che la svolta verde prende sempre più piede nel settore, coinvolgendo la sensibilità dei nostri lettori, impegnati in encomiabili iniziative, come quelle presentate in numeri precedenti. Abbiamo chiesto infatti se all'interno della gamma delle auto offerte sono previste anche le vetture ecologiche, modelli elettrici o ibridi. La maggioranza delle società ha risposto affermativamente, una ha anche indicato che nel corso dell'anno corrente il *business* verrà incrementato, a conferma del fatto che l'interesse in questa direzione è in aumento.

*durata dei contratti e/o scegliere veicoli di dimensioni inferiori (down-sizing), per contenerne i costi e i consumi».*

### Quali soluzioni innovative sono state proposte?

*«Per andare incontro alle mutate esigenze della clientela alle prese con un ciclo congiunturale negativo da cui si sta uscendo molto lentamente, stiamo assistendo ad una crescente offerta di nuove soluzioni di prodotto che rispondono sempre più agli specifici bisogni dei vari target di clientela. Il focus si concentra oggi sul fattore "servizio" inteso anche come capacità consulenziale di progettazione di flotte su misura del cliente, specialmente per avvicinare una clientela di aziende medio-piccole e individuali; il tutto con un occhio particolare al saving e alla necessità di ridurre le emissioni inquinanti del proprio parco auto».*

**Come ci si pone nei confronti dei clienti fruitori dei servizi, riferendosi in particolare ai servizi di riparazione e assistenza post ven-**

**dità, con particolare attenzione al mercato indipendente?**

*«La formula del noleggio trae il suo successo, tra l'altro, dai servizi connessi all'uso del veicolo, riparazione e manutenzione in primis. Tra i principali principi/direttive che ne derivano, risultano: l'osservanza dei tempi previsti, la qualità dei servizi, la completa assistenza alle esigenze del cliente, il contenimento e la valutazione dei costi. Ne consegue, pertanto, un continuo e stretto rapporto di collaborazione con le professionalità presenti sul mercato, che garantiscano nel tempo tali requisiti».*

**Quanto può interessare a una società di noleggio stringere alleanze b2b con aziende artigianali (carrozzerie/meccanici) piuttosto che con una rete già costituita e organizzata?**

*«L'affidabilità dei servizi di manutenzione e assistenza è condizione fondamentale per stringere sinergie con ogni operatore di riferimento, in possesso dei necessari requisiti di qualità. La crescente diffusione del noleggio implica anche*

*una maggiore presenza e capillarità a livello territoriale, dove a volte sono più attive qualificate aziende artigianali. Un aspetto molto importante riguarda l'efficienza nei contatti informatici per le necessità operative e, in special modo, autorizzative».*

**Che peso ha la fornitura dei ricambi in questa logica di partnership? E il central billing?**

*«La voce dei ricambi e della componentistica generale incide non poco sul costo di gestione del veicolo. Le necessità alla base delle sinergie sono velocità ed esattezza dei tempi di controllo/ripristino, monitoraggio dei costi, qualità dei servizi. Trattandosi di quantità elevatissime di servizi, particolare rilevanza viene ovviamente data alle procedure di contabilizzazione sulla base di avanzati software gestionali».*

**La svolta ecologica rappresenta un elemento di vantaggio per incrementare il business?**

*«Certamente. La mobilità sostenibile e la corporate social responsibility costituiscono già da qualche anno una priorità sia per gli operatori del noleggio che per molti dei loro clienti. Il settore immatricola circa 250mila veicoli all'anno, tutti di ultima generazione, dalla fine del 2010 anche Euro 5 e con ogni requisito e tutti i dispositivi di sicurezza. Ormai tutte le nostre aziende offrono alle imprese clienti una serie di servizi in grado di monitorare costantemente e ridurre le emissioni inquinanti della propria flotta, ottenendo anche importanti saving economici, che in un periodo come quello che stiamo vivendo da qualche anno costituiscono un aspetto ineludibile della nostra offerta di mobilità. Le prospettive future dipenderanno molto anche dal riconoscimento che le istituzioni vorranno dare al noleggio nel promuovere formule di mobilità più pulite, prevedendo ad esempio sistemi incentivanti ad hoc per determinate categorie di veicoli ecologici e trattamenti fiscali ad hoc sempre per queste stesse categorie, al fine di promuovere la sedimentazione».* ■