

Federauto



Time

il magazine dei concessionari

*Santo Ficili, direttore
Business Center
Italy Gruppo FCA,
e Filippo Pavan
Bernacchi, presidente
di Federauto*



**COSTRUTTORI E CONCESSIONARI
AL "CONVEGNO FEDERAUTO"**

Un dialogo che non si deve mai interrompere

DEALERSTAT

Ecco cosa i concessionari vorrebbero dalle Case

POST-VENDITA

Lo stato dell'arte di un settore dinamico

STRATEGIE DIGITALI

Web sempre più protagonista: la parola ai dealer



NOLEGGIO un'arma in più per fidelizzare il CLIENTE

Gestire il **business delle flotte**: come farlo se si è un **concessionario**? Il tema è rilevante ed è stato affrontato all'ultimo **Dealer Day**, nel corso di un **workshop** organizzato da Fleet Magazine

di Marina Marzulli

Noleggio a lungo termine e concessionari: un tema molto dibattuto e attuale.

Parecchi dealer, infatti, hanno raggiunto la consapevolezza che il renting, specie in questo momento di calo delle vendite del nuovo, possa rappresentare un'opportunità in più per il business.

La dimostrazione è arrivata all'ultima edizione del Dealer Day. L'argomento, infatti, è stato affrontato durante un workshop organizzato dalla rivista Fleet Magazine, dal titolo "Gestire il business delle flotte", di fronte a una platea di oltre cento operatori del settore, con gli interventi di Aniasa, di due noleggiatori ad essa associati, due concessionari e un'azienda cliente.

I dealer che hanno partecipato al workshop sono **Salvatore Regina**, titolare di Reginauto, e **Claudio Toncich**, responsabile commerciale di Nuova Fergia, che operano da



Abbiamo un'organizzazione di vendita ben precisa, con strutture locali dedicate e veri e propri 'negozi finanziari', ognuno dei quali ha la sua squadra di agenti e procuratori

Salvatore Regina



diversi anni con il noleggio in contesti diversi.

L'esperienza di Reginauto in Campania

La Reginauto di Napoli, in particolare, può contare su una struttura dedicata al renting, composta da otto consulenti che si occupano solo ed esclusivamente di questo prodotto, e sta investendo su un call center interno con l'obiettivo di "proccacciare" le aziende.

Spiega Salvatore Regina: "Abbiamo sempre lavorato col canale del noleggio, ma ad un certo punto ci siamo resi conto che era necessario organizzarci in maniera diversa. Da un'idea nata con **Rolando D'Arco** e **Claudio Manetti** di Leasys, abbiamo cercato di mettere su carta come sarebbe potuta essere la nostra nuova struttura.

Ora abbiamo un'organizzazione di vendita ben precisa, con strutture locali dedicate e veri e propri 'negozi finanziari', ognuno dei quali ha

la sua squadra di agenti e procuratori".

Questa nuova tipologia di organizzazione ha consentito al gruppo di diventare in un certo senso multibrand: "Oggi, tramite Leasys, vendiamo vetture di tutte le marche, non solo quelle del Gruppo Fiat che rappresentiamo - aggiunge Regina - Nel 2013 abbiamo concluso con circa 400 contratti, naturalmente multimarca. Il nostro margine lordo è circa di 8 punti percentuali, quindi numeri significativi, che ci aiutano in questi momenti di difficoltà globale sul mercato vendite".

Nuova Fergia: precursori nel Veneto

La Nuova Fergia di Vicenza è stata un vero pioniere del noleggio nell'area del Veneto: oggi può vantare un buon parco clienti e annoverare tra gli obiettivi per il futuro la crescita di questo settore.

Racconta Claudio Toncich: "Abbia-

mo iniziato alla fine degli anni Novanta e ci siamo consolidati all'inizio degli anni Duemila, un periodo favorevole dal punto di vista economico in cui era più facile aggredire le utenze medio-grandi, quelle con 100-200 automezzi. Abbiamo creato uno zoccolo duro che rappresenta tuttora il 60-70% del nostro business. I clienti, per la maggior parte, sono rimasti e si sono fidelizzati".

Naturalmente, questo ha richiesto fin dall'inizio un'organizzazione interna di un certo livello: "Ci siamo subito dotati di un front office molto organizzato - continua Toncich -, con alcuni venditori specializzati e io come responsabile commerciale della grande utenza. Abbiamo un front office interno che funge da 'customer care' e 'customer service'. Nel back office ci sono persone molto capaci che seguono la contrattualistica fino alla consegna della vettura e un responsabile dell'usato".

Il noleggio, sempre più sofisticato e vicino ai bisogni dell'azienda e dei driver, contribuisce a fidelizzare la clientela.

"Il cliente - conclude il dealer vicentino - vuole essere seguito dal concessionario anche al di là dei limiti del contratto: facciamo un po' da 'cuscinetto', da tramite tra la grande società di noleggio e quello che serve nell'immediato al cliente stesso".

La parola al cliente

Il concessionario, quindi, diventa veramente un filtro tra le esigenze del cliente e le offerte del noleggiatore, come conferma **Rosario Maccarrone**, responsabile del parco auto dell'azienda Maxi Di Srl, catena della GDO, che ha una flotta circolante di circa 200 vetture. Maccarrone ha individuato i motivi che lo hanno spinto dieci anni fa a passare dalla proprietà al noleggio, soffermandosi sull'importanza di

avere un dealer partner che fa da filtro tra le sue esigenze e l'offerta del noleggiatore.

Un soggetto in grado di offrire quell'affidabilità ed efficienza di cui l'azienda ha necessità per risolvere i propri problemi quotidiani di mobilità.

"Noi, come da tradizione, acquistavamo le auto, quando, all'inizio degli anni 2000, ci è stato proposto il Nlt - sottolinea - che, dal mio punto di vista, ha subito rappresentato grossi vantaggi nella gestione della flotta.

Abbiamo maturato un'esperienza di quasi 15 anni nel noleggio a lungo termine, consolidando una formula vincente nella gestione del parco auto, dal momento che possiamo rivolgersi a un concessionario affidabile. Il dealer, con alle spalle un'azienda di noleggio che possiede i mezzi e la forza, fa da filtro per ogni mia necessità e problematica.

Ad esempio, siamo passati dal noleggio a 24 mesi e 120mila chilometri ai 36 mesi e 180mila chilometri, con situazioni particolari, come alcuni driver che percorrevano 120mila chilometri all'anno. La presenza del concessionario



Abbiamo iniziato alla fine degli anni Novanta e ci siamo consolidati all'inizio degli anni Duemila, un periodo favorevole dal punto di vista economico, in cui era più facile aggredire le utenze medio-grandi

Claudio Toncich



mi ha risolto ogni problema di gestione. Quello che a me interessa è trovare la soluzione giusta in tempi rapidi, e in questo il servizio del Nlt attraverso il dealer è impeccabile".

Il workshop

Il workshop "Gestire il business delle flotte" è stato inserito all'interno del Dealer Day per valorizzare il ruolo assunto dal noleggio nel panorama della mobilità aziendale e, allo stesso tempo, la funzione dei concessionari nell'offerta del renting alle pmi e alle microimprese, che costituiscono la maggior parte del tessuto produttivo del nostro Paese.

Come ha sottolineato nel corso del workshop **Pietro Teofilatto**, direttore della sezione Nlt di Aniasa, "in Italia il settore del noleggio è ancora sottodimensionato rispetto alla media europea" e, anche per questo, la formula del Nlt si presenta ora più che mai come un'arma in più per il concessionario.



I relatori del workshop organizzato da Fleet Magazine: da sinistra, Rosario Maccarrone (Maxi Di), Claudio Toncich (Nuova Fergia), Salvatore Regina (Reginauto), Luca Turner (Alphabet), Rolando D'Arco (Leasys) e Pietro Teofilatto (Aniasa).