

La formazione dei fleet manager e dei driver ora diventa una priorità

Da Aniasa, Aiaga, Fleet&Mobility ed Econometrica numerosi corsi di aggiornamento

di **Claudia La Via**

La crisi economica pone una sfida importante per i fleet manager: da un lato sono chiamati a contenere i costi sul fronte della mobilità, dall'altro sono diventati sempre più una figura chiave nel delicato rapporto fra l'azienda e i suoi fornitori. I gestori flotte devono essere manager globali, capaci di entrare in sintonia con le imprese di noleggio, ma anche di confrontarsi con il management interno e con gli stessi driver.

Non basta più gestire solo il parco auto; serve una nuova figura professionale che abbia competenze specifiche e importanti capacità relazionali e che sappia pensare a tutti gli elementi della mobilità: dall'efficienza interna all'attenzione ambientale e fino ai costi di gestione. Insomma, al pari delle altre figure manageriali, il fleet manager è un gestore di fondamentali asset aziendali, tangibili e intangibili e per questo è importante che abbia la possibilità di formarsi, aggiornarsi e confrontarsi.

Lo hanno capito da tempo anche le società di noleggio a lungo termine ed è per questo che stanno dedicando sempre più attenzione alla formazione. «Le nostre associate ormai da tempo hanno intrapreso un percorso di dialogo attivo con i clienti, perché la formazione deve essere una costante del rapporto con le imprese», spiega Pietro Teofilatto, direttore sezione noleggio a lungo termine di Aniasa, l'associazione delle aziende dell'autonoleggio che partecipa attivamente da tempo anche a tavole rotonde e approfondimenti sul tema della formazione. Il manager spiega come ormai le società di Nlt legate ad Aniasa abbiano iniziato a proporre uno specialista a disposizione dei clienti per tutta la durata del noleggio e organizzino su base periodica aggiornamenti e confronti per condividere tematiche o valutare possibili cambiamenti o miglioramenti insieme ai fleet manager.

Al centro di questo processo di continuo aggiornamento c'è comunque il driver e su di lui vengono concentrati molti sforzi. In quest'ottica è nato iFleetyou, il

nuovo corso di aggiornamento professionale rivolto ai fleet manager e progettato e organizzato da Fleet&Mobility con il sostegno di Leasys, PSA Peugeot Citroën, Aon Benfield, Targa Drive, Saol e TT-Point. Il corso si articola in quattro giornate: due si sono svolte il 24 e 25 novembre e le altre due sono già fissate per il 15 e 16 gennaio presso Palazzo Rospiolosi, a Roma.

Di preparare i responsabili flotte di oggi e di domani si occupa da anni anche il corso di formazione permanente «Fleet e Mobility manager: sviluppo di capacità manageriali», organizzato da Fondazione Alma

Mater dell'Università degli Studi di Bologna. Realizzato in collaborazione con Econometrica e Aiaga (Associazione italiana acquirenti e gestori di auto aziendali) e sponsorizzato da Volkswagen Financial services, è giunto alla sua quarta edizione. Partito il 24 ottobre scorso, il corso è pensato per i fleet manager che vogliono aggiornarsi e per giovani laureati che vogliono intraprendere questa carriera.

I temi sono quelli che oggi stanno più a cuore alle aziende: i costi d'esercizio delle flotte e il Tco (Total cost of ownership), la gestione fiscale e amministrativa del parco auto, la corretta definizione della corporate car policy e il ruolo strategico del fleet manager per la creazione di valore d'impresa. Anche Aiaga ha messo in campo strumenti utili: «Abbiamo creato un learning centre online completamente gratuito per i nostri soci in cui condividiamo informazioni e approfondimenti», spiega il presidente Giovanni Tortorici. A questo si aggiunge anche una serie di newsletter e circolari in cui vengono trattati i temi caldi del settore e fornita una chiave di lettura per comprenderli meglio.

In questo processo di formazione continua sono coinvolte pure le società di noleggio a lungo termine. Non solo indirettamente con la partecipazione a corsi, seminari e tavole rotonde ma, in molti casi, sono loro stesse a organizzare momenti di aggiornamento e confronto. È il caso per esempio di LeasePlan, che effettua giornate di approfondimento tematiche a partire dal Partner advisory board (Pab) dove è

coinvolta la rete indiretta costituita da oltre 300 realtà tra dealer e broker che hanno contatti diretti con driver legati soprattutto al mondo delle Pmi.

L'obiettivo è, infatti, fare il punto sull'offerta studiata per le necessità della piccola e media impresa (prezzi concorrenziali, flessibilità e velocità di risposta). In questi incontri, spiega Gavin Eagle, direttore commerciale di LeasePlan Italia, «abbiamo anche analizzato l'importanza del coinvolgimento di opinion leader, come i commercialisti, per spiegare i vantaggi legati alla formula di mobilità del noleggio a lungo termine».

Oltre ai partner, poi, LeasePlan pensa anche al confronto continuo con i propri fornitori e in quest'ottica è nato il Supplier advisory board (Sap), un workshop che coinvolge i concessionari - che quotidianamente supportano LeasePlan nell'acquisto delle auto - e le principali officine, carrozzerie e network indipendenti che erogano i servizi di assistenza. Tutto nell'ottica di migliorare l'esperienza finale del cliente e «seguire con attenzione tutte le evoluzioni delle nuove forme e domande di mobilità», sottolinea Eagle.

Di formazione interna ed esterna, si occupa da tempo anche Leasys. Solo per fare un esempio, i dipendenti dell'area commerciale frequentano regolarmente sessioni formative sul prodotto a cura delle case automobilistiche.

Nel 2014 inoltre la società ha dato vita alla nuova direzione customer care: si tratta di una struttura impegnata nel contatto con i clienti ai quali Leasys offre momenti di formazione continua, a partire dalle lezioni personalizzate di guida sicura per i driver organizzate in collaborazione con partner strategici.

Poi c'è la partecipazione e i contributi legati a corsi esterni come iFleetyou che sono un'occasione, come spiega Claudio Manetti, amministratore delegato e direttore generale di Leasys, «per poter generare da parte dei fleet manager decisioni consapevoli, offrendo quasi una guida ai contenuti dei servizi, alle implicazioni economiche e organizzative di una flotta».

© RIPRODUZIONE RISERVATA