

Noleggio a lungo termine Strategie, obiettivi

Le società di NLT stanno migliorando la qualità dei servizi, che sono sempre più su misura del cliente

Il 2005 è stato un anno ricco di novità. Tra annunci d'integrazioni, cessioni di quote azionarie e lanci di nuovi modelli di auto, la crescita del noleggio a lungo termine è continuata senza sosta. Nel 2004 il giro d'affari del comparto, secondo l'**Aniasa**, si è attestato a 2,4 miliardi di euro, l'11% in più rispetto al 2003. Il numero dei veicoli in long rent ha superato 430 mila unità, di cui oltre 304 mila automobili e quasi 89 mila furgoni. La tariffa media mensile calcolata sulla flotta media ha subito un decremento di un punto percentuale mentre l'incremento del personale è stato del 3%.

Le società di noleggio, nel frattempo, hanno cercato di ampliare la propria offerta. Vediamo nel dettaglio che cosa è cambiato e cosa cambierà. **CarServer** si sta focalizzando sempre di più sul singolo driver «Bisogna capire molto bene l'utilizzatore finale, capire perché vuole quel tipo di auto e che uso ne fa», dichiara Stefania Baldi Forti, direttore sviluppo dell'azienda emiliana. «Bisogna soffermarsi sulle persone e non semplicemente guardare l'azienda nella sua totalità. Da qui la creazione degli "angeli custodi". Si tratta di figure totalmente dedicate ai bisogni e alle richieste dell'impresa e dei suoi dipendenti, guide in grado di risolvere la maggior parte dei problemi. Nella logica della persona proponiamo alle società che hanno sede nelle grandi città una formula particolare e cioè "Auto+Moto". Nello stesso contratto, senza costi aggiuntivi, il dipendente può avere a disposizione uno scooter. Il 2005 è stato un anno positivo. Abbiamo una quota di mercato del 2-2,5% e intendiamo mantenerla. Il trend di crescita si è attestato intorno al 30% rispetto al 2004 e la flotta di auto è

passata da 5.179 a circa 6300 unità».

Una consulenza a 360 gradi è la strategia di **Arval** (Gruppo PNB Paribas). «Costruiamo soluzioni su misura in modo che possano adattarsi alle singole esigenze», dice l'amministratore delegato, Paolo Ghinolfi. «Portiamo avanti questa attività di consulting per clienti e non. Chi ha, invece, da una a cinque macchine, può avvalersi del canale direct sul quale stiamo lavorando in maniera mirata. Internet e call center danno risposte immediate e l'accessibilità è massima».

Quando si parla di piccole e medie imprese non si può fare a meno di pensare a **Overlease** che in questo business si è buttata a capofitto da tempo e il direttore generale Antonio Cimino lo conferma cifre alla mano. «Quest'anno dovremmo chiudere con un fatturato di 80 milioni di euro, il 18% in più rispetto al 2004. Il numero delle auto gestite è passato da 12 mila a 13.500. Abbiamo sempre puntato la nostra attenzione sulle Pmi. Tenendo conto che circa il 70% dei contratti che chiudiamo è con società con meno di 50 auto, siamo contenti di essere stati dei pionieri in questo settore. Ai clienti di maggiori dimensioni, invece, diamo strumenti informatici estremamente flessibili come "Easylease net" che consente un efficace supporto per il controllo delle fatture, per la verifica delle scadenze eccetera».

Attenzione per le piccole società anche da parte di **Alphabet** (Gruppo BMW), come afferma Maurizio Ceci, business line director. «"Renting Aziende" è un prodotto che non comprende tutti i servizi di cui, invece, potrebbe aver bisogno un'impresa di maggiori dimensioni. Ed è di facile accesso perché è offerto direttamente dai concessionari BMW». Anche per **Ald Automotive** (Gruppo Societé



HANNO DETTO



«Ci concentriamo sulla soddisfazione del cliente»
Baldi Forti (Car Server)



«Più tempestivi nel risolvere problemi ed erogare servizi»
Cimino (Overlease)



«Il nostro prossimo obiettivo è diventare più capillari sul territorio»
Ceci (Alphabet)



«Il mercato di Pmi e professionisti diventerà sempre più importante»
Giulitti (ALD Automotive)

e nuovi prodotti



430 MILA VEICOLI IN NLT

Cresce la flotta del noleggio a lungo termine, sale dell'11% il fatturato a 2,4 miliardi di euro, ma scende dell'1% il canone medio mensile: il comparto mostra solo elementi positivi.

Générale) grande attenzione alle Pmi, tenendo sempre ben presente il proprio mercato di riferimento. «Non bisogna mai dimenticare che il nostro core business rimangono le grandi flotte», sottolinea il product & services director, Giovanni Giulitti. «Diciamo che ci stiamo muovendo su due fronti. Da una parte, pensando al mondo corporate, abbiamo creato un'area web ad hoc e un sistema di messaggistica via Sms. Nel frattempo, abbiamo riorganizzato il call center aumentando del 10% le risorse; dall'altra parte ci rivolgiamo alle Pmi utilizzando una duplice strategia: sia di prodotto, con il lancio del light rent, sia di canale, creando delle partnership a livello nazionale con case automobilistiche e integrandole con convezioni con grandi concessionari e, quindi, supportando questi ultimi nella vendita del noleggio. Ma per ALD le novità non finiscono qui: «Stiamo sperimentando», dice Gabriele Torchiani, operation director, «una scatola nera che sarà testata su 500 vetture (vedere altro articolo a pagina 50, ndr)». Sulla stessa lunghezza d'onda Biagio D'Addesio, direttore commerciale e marketing di **Locatrent**, joint venture tra Gruppo Unicredit Italiano e il Gruppo Société Générale. «La nostra struttura commerciale diretta si è sempre concentra principalmente su medie e grandi aziende. Adesso, però, siamo in fase di sviluppo di un network specifico per il segmento dei professionisti e Pmi. "Flexirent" è il nostro fiore all'occhiello perché adatto sia per le imprese sia per il privato. Si possono scegliere due opzioni; durata variabile e chilometraggio fisso o, al contrario, durata fissa e chilometraggio variabile». In casa **Leasys** la novità principale è rappresentata



“ A Pmi e partite Iva serve un pacchetto più leggero ”

D'Addesio (Locatrent)



“ Il nostro obiettivo è diventare leader anche in Europa ”

de Carolis (Leasys)



“ Costruiamo sempre soluzioni su misura per i clienti-azienda ”

Ghinolfi (Arval)



“ Da giugno è attiva un'unità dedicata allo small business ”

D'Arco (Savarent)

dalla cessione delle quote azionarie di Enel a Fiat anche se, presto, arriveranno altri servizi. «Dopo aver lavorato tanto sull'ottimizzazione dei costi attraverso l'applicazione del "6 Sigma"», dice l'amministratore delegato Ugo de Carolis. «Abbiamo cominciato a dedicarci al miglioramento nell'erogazione dei servizi. Organizziamo delle settimane Kaizen, un sistema giapponese studiato per migliorare le performance del sistema produttivo. Ci sono, però, grosse novità per i nostri clienti corporate. Grazie a un accordo con American Express, chi ne farà richiesta avrà la possibilità di addebitare su carta di credito la quota parte dell'auto del dipendente. È un'idea che semplifica enormemente la mole di lavoro della società perché rende più agevole la gestione della fatturazione. E non è tutto. Stiamo sperimentando anche l'installazione di una scatola nera all'interno delle vetture (vedere altro articolo a pagina 50, ndr)».

Savarent, società del Gruppo Fiat, si sta dedicando al rafforzamento della gamma dei prodotti per la Pmi. «Vi sono delle offerte specifiche per questo target», dichiara Rolando D'Arco, sales e marketing manager. «Innanzitutto la formula del noleggio in anticipo, in grado di produrre un significativo risparmio per l'automobilista sulle rate del canone mensile attraverso un anticipo sul contratto che può provenire anche dalla cessione dell'usato del parco di proprietà. Quest'anno, Savarent ha lanciato soluzioni di long rent flessibili e innovative come "l'invito alla prova". Il prodotto prevede una durata di 36 mesi e i classici servizi compresi nel canone. A partire dal tredicesimo mese il cliente potrà scegliere se continuare il contratto per 24 mesi pagando un canone inferiore o estinguerlo in qualsiasi momento e senza costi aggiuntivi per noleggiare una nuova vettura del gruppo. Dopo l'introduzione della patente a punti, Savarent ha pensato che fosse utile inserire altri due servizi. Il primo è "S.O.S. Patente" che prevede in caso di sospensione o ritiro del documento di guida, il pagamento di un'indennità giornaliera e il secondo è "S.O.S. Punti" che garantisce il rimborso delle spese dei corsi di recupero e delle spese per l'esame per la revisione della patente nel caso in cui ci sia una perdita totale o parziale dei punti. Infine, abbiamo predisposto il "Savarent.biz", un nuovo sistema di preventivazione online per dare la possibilità ai concessionari del gruppo Fiat di rispondere subito alle domande del cliente». Nell'attesa dell'integrazione con **Europcar**, **LeasePlan** Italia continua la sua crescita. Lo

Falcioni (Europcar)



Massima attenzione a chi utilizza

«Con la fusione tra Leaseplan e Europcar Fleet Service» spiega Massimo Falcioni, direttore vendite e marketing di Europcar Fleet Services (Gruppo Volkswagen AG) «vogliamo diventare un vero proprio consulente a cui affidarsi, sia che si parli di un'auto singola sia di un parco auto di grandi dimensioni. Segmentiamo l'azienda cliente in base alla tipologia di utilizzatori: il top management, i direttori acquisti, di funzione e operativi, gli user e per finire, gli stessi driver del top management. Alle Pmi, invece, quello che serve è l'accessibilità e il web, in questo caso, gioca un ruolo decisivo. Vogliamo sviluppare la vendita tramite internet e stiamo ipotizzando di mettere on line lotti di auto, una sorta di asta. È già operativo un servizio dedicato al telesales che ha cominciato a dare i primi risultati. L'obiettivo è costruire un'azienda con una maggiore specializzazione, in grado non solo di interpretare il mercato ma anche di anticiparlo».

conferma Davide Gibellini, direttore grandi clienti. «Il parco auto ha avuto un incremento dell'8% rispetto al 2004, arrivando a 30 mila veicoli. Da poco ci siamo anche aggiudicati una gara nazionale per la fornitura di auto, dalle city car a quelle di rappresentanza, di 130 amministrazioni locali. Inoltre, ci siamo specializzati nell'allestimento dei veicoli dei vigili urbani, ai quali abbiamo dedicato un team, per adesso di 4 persone, e un numero telefonico. Abbiamo appena lanciato, per le grandi aziende, "Fleet Profiler", un software in grado di valutare le richieste e proporre le macchine più adatte. Per le Pmi è disponibile il noleggio light, una formula che permette di scegliere l'auto, comprarla e affidarla a noi. Il cliente può addirittura segnalarci il concessionario dove prendere i mezzi. Abbiamo anche pensato ai privati, senza partita Iva. Sul nostro sito c'è un link per l'acquisto dei veicoli ex noleggio. Se ne può richiedere uno particolare direttamente utilizzando l'email. Un funzionario commerciale si metterà in contatto con la persona e gli invierà, sempre utilizzando la posta elettronica, la foto del mezzo richiesto con tutte le caratteristiche».

In casa **Masterlease Italia** (GMAC Lease, finanziaria di General Motors) sono cambiate molte cose. Da febbraio, la filiale italiana è stata affidata a Luigi Epomiceno. «Sono pronto a rilanciare Masterlease e a farla diventare un importante e riconosciuto operatore di noleggio a lungo termine multimarca in Italia. E non deve spaventare l'idea che General Motors stia valutando l'opportunità di una partnership strategica per GMAC perché qualunque sia la decisione finale sarebbe strumentale per il suo successo. D'altra parte, la crisi del settore sta toccando tutti i produttori d'auto senza escludere nessuno. Se GM, dunque, non sta vivendo un momento tranquillo, Masterlease comunque sta portando avanti i propri progetti di sviluppo. A inizio anno si apriranno nuovi mercati europei grazie a una serie di accordi e per quanto riguarda più specificatamente il nostro paese, ci dedicheremo allo sviluppo di nuovi patti commerciali con intermediari sia del settore sia del mondo finanziario. Vogliamo rafforzare il rapporto con la rete dei nostri concessionari e stringere delle nuove partnership con altri. Dai primi del 2006 lanceremo un prodotto del tutto nuovo. Per adesso posso solo dire che sarà una formula innovativa, legata all'assicurazione della persona. In tre anni, secondo il piano strategico, dovremmo passare dalle attuali 4 mila macchine a oltre 7 mila. Il servizio offerto alla clientela deve essere di livello

HANNO DETTO



«C'è la possibilità di sospendere l'uso del veicolo»
Gibellini (LeasePlan)



«È in costante sviluppo un network dedicato a professionisti e PMI»
Epomiceno (Masterlease)



«Operatori individuali e PMI stanno scoprendo i vantaggi del NLT»
Gargiulo (Maggiore Rent)



«Nei prossimi anni ci sarà un forte incremento per questo segmento»
Massaroni (ING Car Lease)