

Arval, un successo all'insegna della personalizzazione

Gia tra le maggiori società di autonoleggio a lungo termine, lo scorso anno Arval Italia, con un "nuovo" immatricolato di 28mila vetture, ha decisamente surclassato il resto dell'offerta. Un risultato che ha portato la compagnia fiorentina (con sede direzionale a Milano) a un parco circolante di 85mila vetture. «Abbiamo fatto in 10 anni (appena compiuti) più di quanto altri importanti player sono riusciti a fare in 15 o 20», commenta con soddisfazione Paolo Ghinolfi, direttore generale e amministratore delegato di Arval.

Segreti particolari? Sembra soprattutto uno: la personalizzazione e la modularità del servizio. Spiega Ghinolfi: «Offriamo al cliente esattamente quel che vuole, seguendo noi lui e non - come più spesso nel mercato accade - viceversa. Inutile, per esempio, offrire il servizio di auto sostitutiva, anche ai prezzi più bassi in assoluto, quando il cliente non sa che farsene. Ovviamente per fare questo dobbiamo essere molto flessibili e noi facciamo di tutto per esserlo».

La flessibilità di Arval, che è anche una delle realtà leader del noleggio a lungo termine a livello europeo, comincia dalla sua stessa organizzazione in 4 divisioni ben distinte: la prima è rivolta alle grandi aziende e alle multinazionali; la seconda alle realtà medie con forte radicamento sul territorio, nel qual caso Arval può contare in Italia su 14 filiali regionali; la terza è dedicata alle Pmi (1-5 vetture in flotta), costantemente interfacciate per telefono e via internet; infine la quarta si concentra sulla pubblica amministrazione nelle sue molteplici facce (Consip, Comuni, ex municipalizzate, etc).

È poi all'interno di ognuna delle divisioni che Arval dà luogo, sulle specifiche richieste del singolo cliente, all'ulteriore grado di modulazione del prodotto. Insomma, per quanto apparentemente semplice, la ricetta è questa. Arval ci crede e intende perseguirla con determinazione anche in futuro. «Vogliamo continuare a crescere», confida e lancia la sfida Ghinolfi, «e tra l'altro siamo per questo sempre alla ricerca di nuovi talenti da assumere».



QUATTRO DIVISIONI E 14 FILIALI

Paolo Ghinolfi, direttore generale e amministratore delegato di Arval.