

ATTUALITÀ RETI DI MANUTENZIONE

Flotte di opportunità

Convenzionare la propria officina con una società di noleggio auto permette di assicurarsi un volume importante di vetture da assistere. Ma a che prezzo? E con quali vantaggi? Ecco quello che bisogna sapere

EMILIO DELEIDI

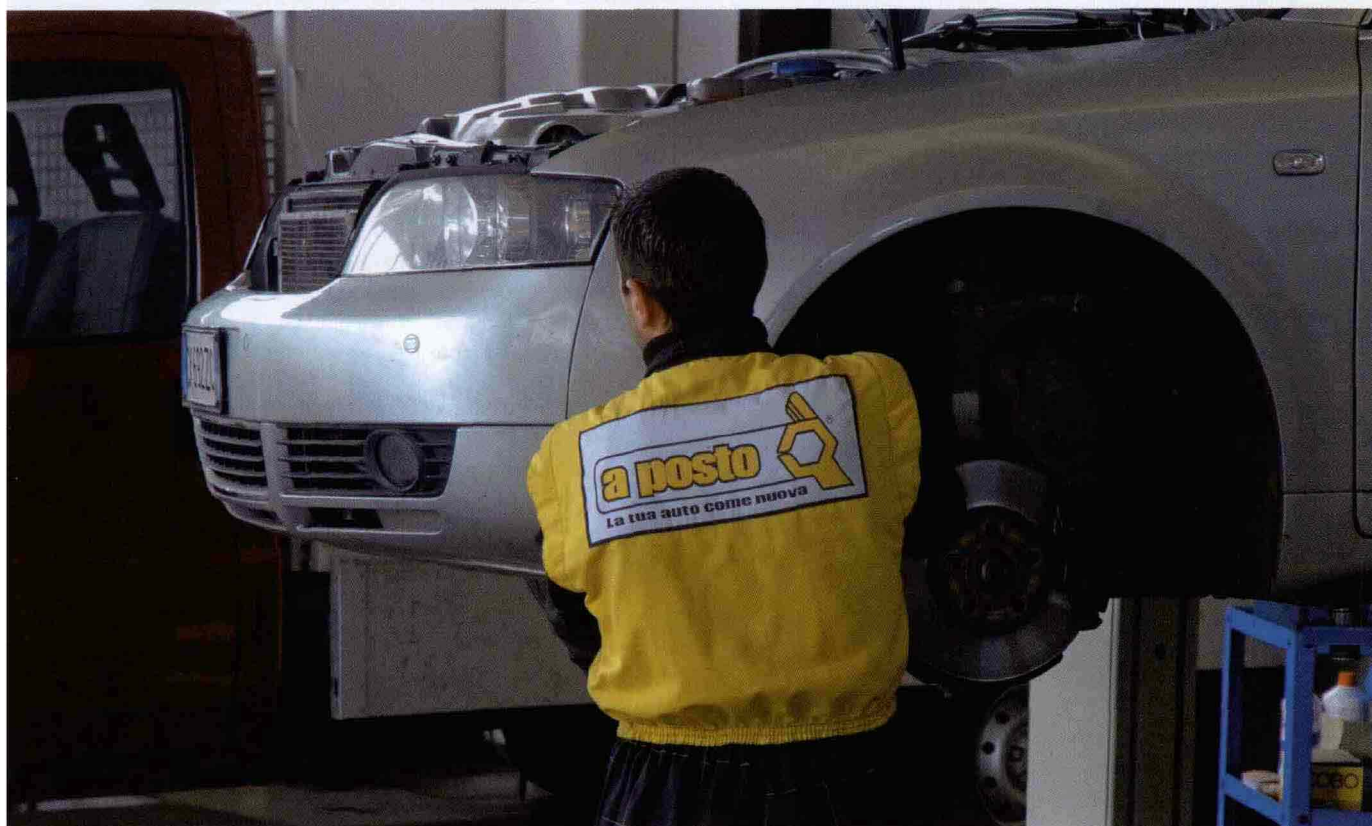
I criteri della scelta

Cerchiamo per prima cosa di capire sulla base di quali elementi vengono selezionate le officine convenzionate. Il primo criterio di scelta, com'è facile immaginare, è la **collocazione geografica**: l'officina deve trovarsi in prossimità della clientela. Per esempio, per **Arval**, una delle principali società di noleggio, come spiega Simone Bellocchi (direttore Procurement dell'azienda), "essenziale è il criterio territoriale, poiché dobbiamo garantire ai nostri clienti un'assistenza capillare". Lo stesso vale per Athlon Car Lease: "Per decidere l'apertura di uno dei nostri Service Partner", sostiene Luca Olivetti, direttore operativo della società, "prima di tutto valutiamo se il giro d'affari nella zona lo giustifica". Leasys, invece, essendo una società di noleggio ➤

(continua a pag. 8)

6 Chi, tra i titolari di officine, non ha mai sognato di garantirsi un flusso costante di attività? Lavorare per le flotte aziendali significa precisamente questo: mettere la propria struttura a disposizione di una o più società di noleggio veicoli e garantire gli interventi (manutenzione, riparazioni) di cui gli automezzi hanno bisogno. Stiamo parlando di

flotte grandi, per le quali le società di noleggio spesso rinunciano ad avvalersi delle reti ufficiali delle case automobilistiche, preferendo i network indipendenti. Così facendo, ottengono qualche risparmio: ma questo si traduce in un'opportunità di business anche per le officine? E a fronte di quali oneri? Ecco quello che bisogna sapere al proposito.



ATTUALITÀ Reti di manutenzione



(segue da pag. 6)

Tre "filosofie" a confronto

1. Paolo Vuillermin (Rhiag)

"Certi servizi richiesti alle officine per assistere le flotte hanno certamente un costo maggiore; in cambio, però, c'è l'opportunità di lavorare di più. Il valore medio degli interventi è di 230 euro più Iva."

2. Simone Bellocchi (Arval)

"Il primo criterio di scelta è la copertura territoriale: dobbiamo garantire assistenza capillare ai clienti. Poi richiediamo requisiti di professionalità e rispetto delle norme ambientali".

3. Matteo Merlo (Leasys)

"Ci appoggiamo soprattutto alle reti di assistenza dei marchi del gruppo Fiat; la rete è organizzata su tre livelli di servizio. Con noi non ci si arricchisce, ma si può contare su un flusso di lavoro costante".

appartenente per il 50% al gruppo Fiat (la restante metà è del Crédit Agricole), si appoggia prevalentemente alle reti di assistenza di uno qualsiasi dei marchi dell'azienda torinese: "Soddisfatto questo criterio", spiega Matteo Merlo, responsabile Network, insurance & claims di Leasys, "teniamo conto sia delle necessità di copertura territoriale sia dell'eventuale presenza di clienti con esigenze contrattuali particolari, come Enel e Poste Italiane".

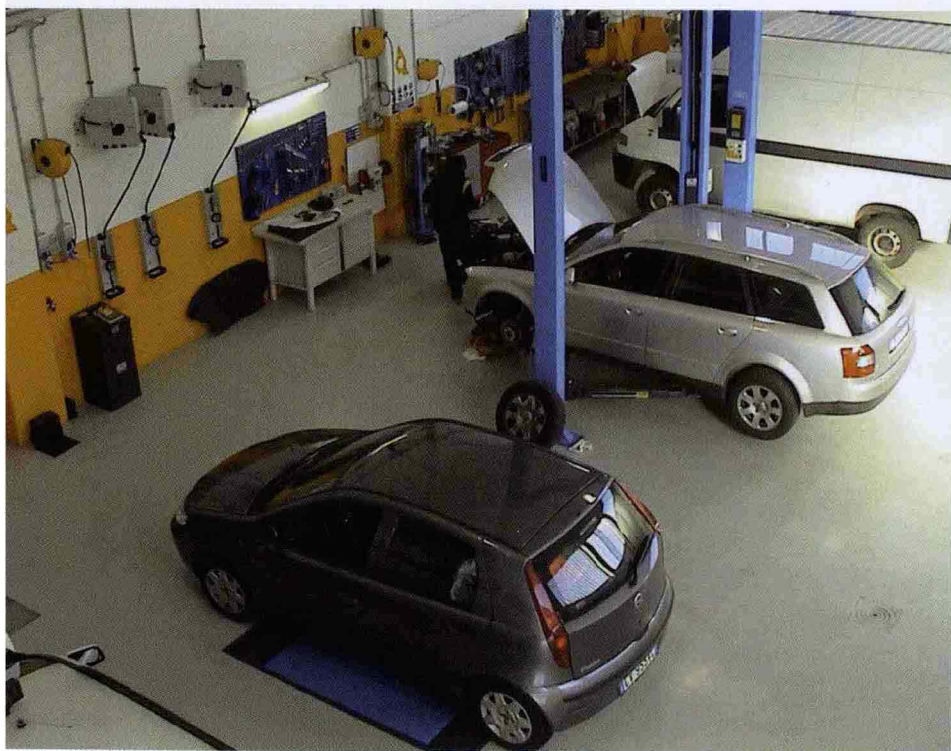
Posizione geografica a parte, ci sono poi alcuni **requisiti di dimensioni e qualità di servizio** che vanno soddisfatti. Per **Arval**, i gommisti devono far parte di un network ampio; è necessario che le officine soddisfino condizioni di professionalità e rispetto ambientale; le carrozzerie devono essere medio-grandi, disporre di

auto sostitutive per i clienti e di un sistema di trasmissione dati per poter fornire foto e preventivi. Non serve, invece, una grande struttura. "Anzi", conclude Bellocchi, "spesso preferiamo gli operatori medio-piccoli, che seguono meglio il cliente".

Per Athlon Car Lease, che seleziona le officine con uno "scouting" visitando tutte le strutture in un raggio di 30 km dalla sede del cliente che dovranno assistere, essenziali sono parametri come l'accessibilità, la qualità dei locali, gli orari di apertura, l'organizzazione del magazzino ricambi.

Le officine hanno la possibilità di candidarsi, ma non tutte vengono accreditate, perché la società di noleggio vuole garantire loro un giro d'affari adeguato. ➤

(continua a pag. 10)



Una cosa è certa: per poter fornire un servizio di assistenza a veicoli di flotte aziendali bisogna disporre di locali perfettamente a norma e di attrezzature moderne.

ATTUALITÀ Reti di manutenzione

Le carrozzerie sono chiamate a intervenire il più rapidamente possibile a seguito di un incidente, per non immobilizzare troppo a lungo i veicoli di una flotta



[segue da pag. 8]

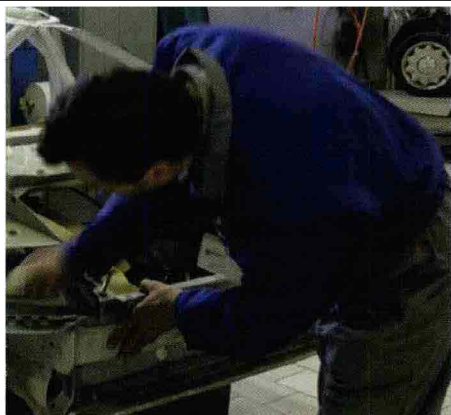
Rhiag, infine, più conosciuta come grande azienda di distribuzione di ricambi, ma presente anche con 1.500 officine del network "A posto" (1.150 delle quali abilitate a fornire assistenza a vetture di società di noleggio), chiede a queste ultime, come spiegano Paolo Vuillermin, direttore Servizi e reti officine, e Ranieri Marchisio, responsabile del Business development, "di sottoscrivere un impegno a lavorare alle condizioni imposte dai contratti con le flotte, per esempio praticando certi sconti sui ricambi, un costo orario prefissato della manodopera, la fornitura di servizi come l'auto sostitutiva e la presa e riconsegna del veicolo presso il cliente, e così via".

10

Gli investimenti

A questo punto viene da chiedersi se convenzionsarsi con le società di noleggio comporti **oneri finanziari particolari**, magari difficili da ripagare nel breve periodo. Bellocchi di **Arval** lo esclude: "Per noi serve soprattutto buona volontà", sostiene, "bisogna avere voglia di lavorare e saper rispettare criteri di professionalità nei confronti del cliente". Anche Athlon Car Lease non richiede investimenti particolari per attrezzature e apparecchiature diagnostiche, ma impone un livello di servizio adeguato, verificato con controlli periodici condotti da personale specializzato. Leasys, invece, distingue tre livelli di strutture, ai

quali possono corrispondere impegni differenti per chi intende offrire i servizi: al vertice ci sono i 179 Leasys Point, centri plurifunzionali che devono disporre di officina meccanica, carrozzeria, personale per la presa e riconsegna del veicolo presso il cliente e capacità d'intervento anche su automezzi di marchi differenti da quelli del gruppo Fiat. Poi ci sono le officine e le carrozzerie di quest'ultimo, che limitano gli interventi alle vetture dei marchi appartenenti all'azienda torinese e, quindi, necessitano di minori attrezzature; infine, ci sono officine di altri marchi che seguono le proprie vetture, noleggiate da Leasys ai propri clienti (per esempio, BMW).



I vantaggi

Ma **che cosa ci si guadagna** mettendosi a lavorare in questo campo? Sostanzialmente, un flusso garantito di clientela e pagamenti certi da parte delle società di noleggio: vantaggi non trascurabili, di questi tempi. Secondo Bellocci di Arval, “innanzi tutto indirizziamo noi il cliente all’officina convenzionata attraverso il call center, quindi portiamo opportunità di lavoro; poi conosciamo il mercato e offriamo ai titolari occasioni di crescita, per esempio aiutandoli a ottenere certificazioni ambientali; infine, ci stiamo muovendo per proporre la nostra rete a terzi, ovvero offrire i servizi di assistenza anche a chi non ha auto in noleggio a lungo termine con noi, ma magari dispone di una flotta di proprietà”. “Convenzionarsi con la nostra società non significa arricchirsi”, ammette Marco Merlo di Leasys, “specie di questi tempi, in cui si lotta sui centesimi per ridurre i costi delle flotte; però, visto che gestiamo 110.000 veicoli, le officine possono contare su una continuità di lavoro e sulla certezza di essere pagate sempre e puntualmente”. “Certi servizi imposti dalle flotte”, aggiungo-

no Vuillermin e Marchisio di Rhiag, “hanno un costo maggiore: in cambio, però, le officine, hanno l’opportunità di lavorare di più. In genere, richiediamo 7-8.000 interventi al mese, per un valore unitario medio di 230 euro + Iva”.

Le opportunità d’ingresso

Oggi ci sono ancora opportunità di convenzionarsi con le società di noleggio? “Il nostro network è aperto per definizione”, spiega Bellocci di Arval, “anche se evitiamo di convenzionare officine in zone già coperte, per dare a quelle esistenti possibilità di un adeguato ritorno economico”. Leasys, a fronte di una candidatura, fa visitare l’officina da un ispettore che ne controlla le caratteristiche, le dimensioni della carrozzeria, il numero dei forni e dei ponti e tutti gli altri elementi che garantiscono la qualità del servizio.

Infine, per entrare nella rete “A posto” abilitata al servizio flotte, bisogna passare attraverso i ricambisti Rhiag: se la zona è saturata, l’azienda mette la richiesta in “lista d’attesa”, altrimenti si può procedere. ■

IN SINTESI

Gioie e dolori

- Per potersi convenzionare e fornire assistenza a una società di noleggio bisogna disporre di una struttura allo stato dell’arte: questo significa sostenere costi notevoli. In cambio, le società offrono una mole di lavoro quasi costante, costituita dalla manutenzione dei veicoli in flotta di una certa zona.
- Alla manutenzione ordinaria si possono aggiungere riparazioni straordinarie, a fronte di guasti imprevisti: gli interventi devono essere effettuati nel rispetto della Direttiva Monti, per non creare problemi di validità della garanzia.
- Se la struttura è a posto, non servono investimenti particolari, né si pagano quote per associarsi. Bisogna però garantire interventi veloci ed efficienti.
- Difficile arricchirsi, con queste convenzioni: i costi, per le società di noleggio, sono ridotti all’osso e bisogna essere competitivi nei confronti delle officine delle concessionarie. Però i volumi di veicoli sono elevati e i pagamenti, da parte delle società di noleggio, solitamente affidabili e puntuali.

Un’officina Bosch Car Service: oggi molte società di noleggio a lungo termine si avvalgono per l’assistenza di reti indipendenti, preferendole alle officine delle case automobilistiche perché meno costose.

