SCOPRIAMO IL MERCATO INCONTRANDO INFORMAUTO E I SUOI CLIENTI

CUORE OLTRE L'OSTACOLO

Conoscere i prodotti che si trattano è una delle caratteristiche di **Informauto**, rivenditore di **Prato**, che si distingue per la **passione** e la **voglia di fare** dei suoi **tre soci** (Marco, Nedo e Gino) e del loro **team di professionisti**. "**Il cliente** - ci dicono - è la **nostra priorità**"

Da sinistra: Nedo, Marco e Gino i soci Informauto

"È importante conoscere il mercato e per poterlo fare è necessario essere sulla strada, per conoscere i clienti, i concorrenti e i fornitori". E' da queste parole di Nedo Casucci che ha inizio l'incontro con i titolari di Informauto, rivenditore di Prato attivo in Toscana e Umbria dal 1996. In realtà il gruppo si era già creato dagli inizi degli anni Novanta, quando l'elettronica stava "entrando" prepotentemente sulle auto. Si erano avvicinati a questa realtà stipulando, con le aziende della diagnosi, dei contratti di collaborazione di agenzia. Allora la società era costituita da 5 soci, oggi rimasti in 3: Marco Bulli Presidente, Gino Mazzoni e Nedo Casucci Legali rappresentanti e soci titolari. "Siamo partiti in 5 venditori più 1 tecnico, ed oggi siamo ben 18 persone, ci racconta con orgoglio Nedo, che ci hanno consentito di fatturare, nel 2016, circa 3,8 milioni di euro. La sede è a Prato in un capannone di circa 450 mq in parte adibito a magazzino (circa 250 mq), con un'aula di formazione per gli autoriparatori e per la restante parte dedicata agli uffici.

Quali sono state le tappe fondamentali del successo di Informauto?

Partirei ricordando il 2001 che è stato l'anno dell'inizio della collaborazione con TEXA S.p.a. che ci ha permesso di vendere ad oggi all'incirca 10.000 diagnosi, 1.000 stazioni clima e 400 analizzatori gas di scarico. Un altro anno importante è stato il 2008: nell'unico anno in cui TEXA ha realizzato un sondaggio tra le officine di tutta Italia per la soddisfazione del post-vendita dei propri rivenditori, siamo arrivati primi assoluti. Un risultato importante che è stato per noi motivo d'orgoglio e massimo riconoscimento di quanto tutti i giorni ci adoperiamo per servire i nostri clienti. Il 2010 è stato l'anno della nascita di un nostro Centro Revisione Pilota che ci permette di formare i clienti a questa importante professione e dare loro un servizio quotidiano costante nell'effettuare le revisioni a regola d'arte. Il 2011, infine, è iniziato il rapporto commerciale con VAMAG che ci ha permesso di diventare dei veri e propri protagonisti del Settore delle Revisioni auto, bike e truck e dal 2016 anche nel settore gommisti.

Ci sono state delle congiunture economiche particolari che hanno condizionato l'azienda?
Senz'altro gli anni 2003 e 2015 sono stati anni particolari per la nostra azienda, con dei picchi di fatturato importanti, poiché le normative per i centri Revisione (Net1 dal 2013 e MTCNET2 nel 2015) ci hanno permesso di adeguare tutti i nostri Centri Revisione e di crearne anche molti altri nuovi. Ma quello che più ci soddisfa è che dopo aver sempre puntato sulla Diagnostica sin dalle nostre origini, stiamo oggi raccogliendo sempre più i frutti di questa nostra specializzazione, fatta soprattutto di Assistenza Post-Vendita, nodo cruciale per la soddisfazione dei nostri clienti.

Quali sono i criteri di scelta dei vostri fornitori?
Da sempre siamo molto esigenti sulla scelta dei nostri fornitori; cerchiamo di rappresentare i marchi più efficaci ed efficienti sul mercato selezionando le attrezzature che più rispondono alle necessità dei nostri clienti con adeguato supporto post-vendita. Non sempre ci saremo riusciti probabilmente, ma il nostro obbiettivo è stato e sarà sempre questo!

Se parliamo dei fornitori "partner" di Informauto che cosa possiamo dire?
Partirei con **TEXA** che possiamo considerare il principale e storico fornitore di diagnostica che ci permette di rivolgerci ai più svariati settori quali: officine del settore auto, moto, veicoli pesanti, agricoltura e movimento terra e nautica con diagnosi elettroniche sulle centraline, macchine per la ricarica degli impianti di aria condizionata e analizzatori gas di scarico con strumenti sempre all'avanguardia ed aggiornati alle nuove tecnologie.
VAMAG - Tecnoitaly: il nostro fornitore di tutto quanto ruota nel mondo delle revisioni e dei gommisti. Con

LE OFFICINE CLIENTI

CONCESSIONARIA FCA BRANDINI DI FIRENZE

Abbiamo incontrato alcuni dei responsabili della concessionaria che ha all'interno della sua struttura un'officina di grandi dimensioni. Informauto ha fornito all'azienda una serie di attrezzature per la diagnosi tra le quali il nuovo strumento della Texa: l'Axone Nemo. Si tratta di una concessionaria FCA, ma all'interno della sua attività ci sono anche vetture di altre case costruttrici, che richiedono quindi strumenti e attrezzature in grado di "dialogare" con più modelli di auto. Il personale dell'azienda si è dimostrato entusiasta del servizio offerto da Informauto e dall'ampia gamma di prodotti che trattano e che si sposano perfettamente alle esigenze delle officine.

CRS CENTRO REVISIONI E SERVIZI DI FIRENZE

Il centro è gestito dalla famiglia Corsini (papà Roberto è il responsabile meccatronico, mentre il figlio Andrea è il responsabile della centro di revisione) aiutati da Marcelo, l'apprendista. Si tratta di un realtà moderna, con un'esperienza iniziata fin da quando Roberto, all'età di 15 anni, si innamorò dei motori. Nel 1996 iniziò ad aprire l'officina con l'amico Giovanni Pecoraro con centro Alfa Romeo a Ponte di Mezzo - Careggi. Grazie alla loro esperienza e al rapporto con la propria clientela, fidelizzata negli anni, la famiglia Corsini ha appunto aperto – un paio di anni fa - la CRS proprio in centro a Firenze. "Come attività di revisioni stiamo andando bene rispetto al pari data del 2016 con una media di 6000 vetture (ma le facciamo anche su scooter, veicoli commerciali, quade, tre ruote) all'anno, ci racconta Andrea Corsini. Nel 2017 mi aspetto di aumentare l'attività nel settore delle gomme, perché abbiamo investito molto in questo settore con attrezzature moderne, ma anche nella manutenzione e nei tagliandi. Oggi è sempre di più necessario capire bene il cliente e, nel farlo, vogliamo sempre essere sinceri con lui anche se spesso la verità può dare fastidio, soprattutto quando parliamo di revisioni".

Come vede il futuro della sua professione?
Vedo sparire le officine generiche anche se ci saranno più centri fast-fit capaci di fare tagliandi e attività di interventi facili.
Il futuro sarà quello dei centri organizzati – come quello delle concessionarie- sia dal punto di vista tecnico, ma anche normativo. Importante sarà anche la gestione del cliente e, quindi, la sua fidelizzazione.

Cosa pensa di Informauto?
Il rapporto con Informauto nasce poco più di due anni e mezzo fa. E' una realtà seria che tratta prodotti di qualità ed è molto presente come post vendita. Lavorano per il bene del cliente e non per fare esclusivamente business a discapito dell'autoriparatore. Ricordo - sottolinea Roberto Corsini - che per il centro di revisioni ci proposero le piastre, mentre io volevo i rulli. Insieme a mio figlio, però, prendemmo la decisione di ascoltare i consigli di Informauto e devo dire che la scelta fu vincente. Per precisione, consumi, manutenzione devo dire che le piastre sono un'ottima soluzione", "Con loro - conclude Andrea - non resti mai a piedi e offrono davvero un servizio di alta qualità!".

CARROZZERIA ROYALTIES DI LIVORNO

Costituita nel 1988 come ditta individuale quando il maggiore dei fratelli Campanelli decise di seguire il sogno di costruire una carrozzeria moderna. Ben presto grazie alla professionalità dei soci (il padre Luigi, il fratello Paolo e la moglie Cinzia Braccini) riesce a conquistare la fiducia della clientela e ad affermarsi nel campo della autoriparazioni. Nel 2007 il centro diventa una s.r.l. costituita dai 2 fratelli e dalle rispettive mogli (Laura e Arena). "Siamo orgogliosi – ci racconta Paolo Campanelli- di esserci ampliati sia come spazi, ma anche come attività e oggi possiamo dire di avere 11 dipendenti (due lattonieri, quattro verniciatori, un addetto al lavaggio e alla finitura, tre in officina e un accettatore) e 5 soci (che seguono la parte amministrativa, contatti marketing, riparazioni etc); tutto questo in 3000 mq di superficie. Siamo cresciuti nel momento della crisi, perché abbiamo creduto nel nostro lavoro investendo sulla nostra professionalità e nella struttura. L'analisi che facemmo tutti noi soci, fu quella di offrire al cliente un servizio completo sia dal punto di vista della carrozzeria sia come riparazione meccanica. Oggi il cliente ci porta una vettura con problemi e dopo pochi giorni esce dalla carrozzeria con la macchina perfettamente funzionante, perché noi ci occupiamo di tutto il lavoro".

Che cosa chiede l'automobilista quando entra nel vostro centro di riparazione?
Il cliente è sempre più informato e noi dobbiamo essere in grado di capire quale servizio offrire in funzione delle sue necessità: dobbiamo essere dei consulenti. Proprio per questo ci siamo attrezzati per avere del personale qualificato, capace di affrontare qualsiasi problema tecnico e normativo e, quindi, sappiamo che la formazione per tutti noi è fondamentale. Il cliente vuole essere informato ed è fondamentale per tutti la gestione dei processi: dall'accettazione, alla fase della lavorazione, alla consegna della macchina. Sono anni che i nostri clienti si affidano a noi anche nella gestione del credito perché spieghiamo allo stesso ogni fase del sinistro o dell'intervento che andremo a fare. In ogni caso al cliente viene fatto il preventivo che deve essere preciso e dettagliato in maniera da spiegargli tutte le attività che andremo a fare sulla sua vettura. A breve gli forniremo anche step by step tutte le fasi della riparazione".

Che cosa possiamo dire di Informauto?
Il rapporto con il rivenditore è sempre stato positivo e speriamo di mantenerlo- sottolineano scherzosamente i soci- anche perché stiamo aprendo un centro di revisioni e dobbiamo attrezzarlo con le attrezzature di Informauto. Ci fidiamo di loro e questo è molto importante per la nostra attività".

Come vede il futuro della sua attività?
Sarà tutto sempre più frenetico. Stiamo cercando di organizzare il nostro lavoro offrendo al cliente tutto quello di cui ha bisogno; dobbiamo essere sempre più efficienti. Anche per noi , come credo per tutti coloro che fanno il nostro lavoro, è necessario investire nella professionalità delle persone che lavorano. Dobbiamo stare attenti a seguire il cambiamento e le opportunità che questo ti può offrire.

Vamag, abbiamo la possibilità di far scegliere al cliente il tipo di attrezzatura che preferisce avendo la gamma di prodotti più ampia sul mercato: banchi prova freni a rulli in acciaio garantiti 10 anni o a piattaforme a terra; oppure il ponte sollevatore con prova giochi e prova freni integrato dalla nascita per il recupero di spazio, i centrafari a telecamera, i contagiri e fonometro, il tutto fatto funzionare a meraviglia dal classico software avanzato Bugtool.
LIQUI MOLY: trattiamo la linea professionale (PRO-LINE) di questo marchio dal 1993, quindi ancor prima che fosse creata l'attuale compagine societaria. I rapporti con l'importatore italiano (Autochem Italiana) sono prima di tutto improntati sull'amicizia e la fiducia basandosi ovviamente sulla totale qualità dei prodotti LIQUI MOLY sia nel mondo degli additivi che quello dei lubrificanti.
AUTEL: primaria ed importante casa di diagnostica mondiale, che trattiamo per completare l'offerta in quelle officine che non si accontentano di un solo strumento di diagnosi.
WORKY - KEEN SPACE - E' il nostro fornitore di fiducia per l'impiantistica di officina, dai sistemi di aspirazione fumi alla distribuzione dei liquidi all'arredo officina.
DEA: l'officina top non può non avere l'arredamento di livello che DEA worklab fornisce a tutti i principali costruttori. Noi crediamo molto nell'immagine che le officine devono dare ai propri clienti per vincere le sfide del futuro e con DEA, queste sfide possono essere vinte in partenza!
OMCN: Per il settore dei ponti sollevatori ci affidiamo

I Tecnici di Informauto da sinistra Alessandro, Massimo, Luca, Daniele e Giovanni

GRASSINI PREUMATICI DI PONSACCO (PISA)

Si tratta di un centro specializzato nella vendita gomme di tutte le marche da abbinare ai cerchi in lega O.Z. Racing e MSW. Il centro è situato in un'importante via di passaggio e i clienti sono i privati, ma anche le aziende che hanno vetture, scooter, veicoli commerciali e mezzi pesanti. "Da quest'anno – ci racconta il titolare Luca Grassini – abbiamo deciso di allargare il nostro business sia alla revisione sia alle attività di riparazione. Questo per fidelizzarlo e per offrirgli il migliore servizio della zona". Appena si entra in questo centro ci si rende subito conto dell'organizzazione e di quanto il cliente venga subito accolto nel migliore dei modi, offrendogli tutta la tecnologia che in questo momento il mercato può offrire. "Dal 1996 – Prosegue Luca- ci siamo trasferiti in un insediamento industriale di notevoli dimensioni, l'impianto ha un area di circa 8.000 mq di cui 2000 di struttura coperta e risulta facilmente raggiungibile in quanto si trova a 2 km dall'uscita della superstrada FI-PI-LI direzione Ponsacco".

Rapporto con Informauto?
Abbiamo chiesto a loro di aiutarci a realizzare sia il centro di revisioni sia l'officina e devo dire che ci hanno, fin da subito, dato la loro competenza e professionalità. Oggi possiamo dire che il centro è in fase di ultimazione e sarà funzionante al cento per cento entro qualche settimana. Informauto ci ha fornito - tramite il loro personale qualificato - sia la parte delle attrezzature sia la parte del software di gestione delle stesse.

moltissimo a questa famosa casa italiana che opera da decenni con prodotti di qualità.
OMER: altra casa italiana di ponti sollevatori che rappresentiamo sul mercato e che gode della nostra massima fiducia.
DIMSPORT: il nostro fornitore ultraventennale di centraline di ottimizzazione dei motori diesel (con il RAPID), oggi anche per motori benzina turbo.

La politica di distribuzione della sua azienda ha subito modifiche o è rimasta immutata nel tempo?
La nostra politica è basata su venditori preparati tecnicamente sui prodotti venduti e ognuno di loro ha sempre dietro gli strumenti diagnostici da far provare in tempo reale ai clienti. E' un grosso sacrificio economico per noi, dotare tutti gli otto venditori di 2/3 strumenti; una scelta ripagata dai risultati che otteniamo oramai da oltre vent'anni.

Informauto "soluzioni per l'Autoriparazione" evidenzia l'importanza del servizio: in cosa consiste il vostro supporto ai clienti?
Il supporto che forniamo si esplica su diversi fronti: tra i primi ci sono i nostri venditori che conoscono il cliente e lo aiutano nella prima scrematura dei casi più semplici, oppure reindirizzano la richiesta su altri canali quali apertura di ticket assistenziali ai quali rispondiamo sempre nel giro di qualche ora al massimo. Per i centri di revisione e per i clienti VIP invece, abbiamo inaugurato appena un anno fa, in collaborazione con VODAFONE, il nostro esclusivo Servizio con il quale forniamo gratuitamente un telefonino NOKIA che prevede telefonate illimitate, anche questo gratuitamente, a dei numeri speciali che interpellando il nostro centralino ed in base al tipo di servizio assistenziale richiesto, smistano le chiamate direttamente ai tecnici preparati per quel tipo di argomento con attesa "quasi zero". Nel caso in cui i tecnici fossero occupati, la risposta viene garantita dagli operatori dell'ufficio che si preoccupano di reinoltrare la chiamata prima possibile al tecnico. Abbiamo anche due tecnici esterni che sono sempre nelle officine a ricercare i guasti più difficili e che contemporaneamente forniscono aiuto ai nostri clienti sempre col sistema del Telefonino NOKIA di Vodafone.

Storicamente la domanda dei riparatori indipendenti è fortemente influenzata dai prezzi. E' sempre così o cominciano a prevalere criteri di fedeltà legata alla società, alla disponibilità all'ampiezza di gamma e alla celerità del fornitore?
Il prezzo è sempre importante; per questo ci adoperiamo per ottenere i migliori prezzi dai nostri fornitori, sia con acquisti di quantità importanti che con consorzi e gruppi di acquisto. Tuttavia è con soddisfazione che possiamo dire che la stragrande maggioranza dei nostri clienti, riconosce in Informauto un'azienda a cui ci si affida non soltanto per il prezzo ma soprattutto per: qualità dei prodotti venduti, ampiezza della gamma proposta, rispetto di quanto concordato e servizio assistenziale post-vendita. Questi sono i criteri su cui è nata e cresciuta Informauto e sui quali vogliamo continuare a lavorare.

I consulenti di Vendita di Informauto