



VAN RENTAL

TEMPO DI LETTURA:
6 minuti

UNA STELLA A TRE PUNTE

L'unione fa la forza

Come migliorare il servizio attraverso un'azione sinergica tra costruttori, società e clienti finali: la 'ricetta' nella tavola rotonda SIFÀ

di Ottavia E. Molteni

Un detto molto conosciuto insegna che "l'unione fa la forza". La verità di quest'affermazione è stata ribadita nel contesto della tavola rotonda organizzata da SIFÀ (Società Italiana Flotte Aziendali) presso la concessionaria Mercedes Neacar di Reggio Emilia. Scelta tutt'altro che casuale: il proprietario della struttura, Claudio Campani, è infatti anche il presidente dell'omonima società di noleggio a lungo termine. Temi della giornata, il futuro del *van rental* e le soluzioni per gli spedizionieri. 'Spokeperson' in rappresentanza di tre categorie professionali strettamente interrelate (costruttori, noleggiatori e clienti finali) sono stati Paolo Ghinolfi (AD SIFÀ), Marco Trapani (key account manager di Mercedes-Benz Vans Italia), Simone Vicentini (GM di GLS Enterprise). Quarto convenuto ideale al tavolo dei lavori, il popolo degli allestitori.

Una regola sovrana nel noleggio di veicoli commerciali: comunicare la sicurezza per efficientare l'utilizzo della flotta.

Formazione tecnica e assistenza

Quello dei veicoli commerciali è d'altronde un settore che presuppone un'elevata richiesta di personalizzazione, in linea con l'attività svolta dallo specifico cliente. Non bisogna tuttavia dimenticare che, sul lato prodotto, l'industria *automotive* sta vivendo una forte evoluzione tecnologica. Al personale delle società di noleggio si richiede pertanto di essere costantemente informato sui mezzi già - o in arrivo - sul mercato, così da essere in grado di illustrarne le caratteristiche di funzionamento e adempiere così al ruolo consulenziale che ormai pressoché tutti i *player* del

settore offrono al momento di scegliere che cosa inserire in flotta.

Oltre a 'formazione tecnica', un'altra parola-chiave connessa al noleggio dei veicoli commerciali è 'professionalizzazione', traducibile nella capacità di saper fronteggiare e risolvere nel minor tempo possibile i problemi che vengono segnalati.

Saper rispondere velocemente è una faccia della politica di SIFÀ, che si pone da subito accanto al cliente e non smette mai di affiancarlo. La sfida più grande resta ancora, al momento, quella di riuscire addirittura ad anti-

VAN
 RENTAL



Più in generale, una corretta e puntuale informazione sulle dotazioni del veicolo permette ai *driver* di sfruttarne appieno le potenzialità, applicando tutti quegli accorgimenti che prevedono una ricaduta a livello di TCO, adattamento dello stile di guida in primis.

Una platea numerosa e partecipe ha contribuito con i propri interventi ad animare la tavola rotonda organizzata da SIFÀ presso la concessionaria Neacar di Reggio Emilia.



Un aiuto all'ambiente

Un capitolo a parte, ma intrecciato ai precedenti, merita il discorso dell'attenzione all'ambiente. La *green mobility* si traduce in azioni concrete, rispettando da un lato le indicazioni da mantenersi al volante, e dall'altro diversificando la flotta, aprendola anche a soluzioni diverse da quelle a motore. GLS Enterprise, per esempio, si è mosso in tal senso a Venezia, dove ha messo a disposizione dei propri corrieri una serie di imbarcazioni. Tarare la scelta, di volta in volta, in base alla particolare situazione logistica allarga lo spettro delle soluzioni. A trainare questo cambiamento, è la crescita del settore dell'*e-commerce*.

Keyword richiamata nel contesto della tavola rotonda di Reggio Emilia, l'assistenza rappresenta un pilastro importante quando si tratta di garantire la continua e piena operatività di una flotta. L'attività manutentiva viene concordata con il cliente e si gioca su un equilibrio tra l'ubicazione dei vari snodi della rete, preferibilmente quella ufficiale legata al costruttore, e le necessità segnalate dall'utente finale del servizio di noleggio.

Ovviamente, il riferimento alla qualità garantita dal *network* di assistenza ufficiale non esclude che si miri a fornire lo stesso riscontro (qualità degli interventi e dei ricambi) anche qualora l'unica strada percorribile sia quella del centro esterno. Anche in questo caso, l'impostazione ha un fine ben preciso: ridurre al minimo i tempi della sosta in officina e il numero degli interventi necessari. Detto in altre parole: maggior guadagno per tutti.

ciparne le richieste, come ad esempio riuscire a prevedere un picco nella domanda dei mezzi.

Comunicare la sicurezza

Connessa alla tecnologizzazione crescente dei mezzi e all'aspetto di indirizzo in fase di selezione dal listino è la capacità, da parte di chi opera nel *van rental*, di 'comunicare' la sicurezza, ossia orientare l'attenzione su quelle soluzioni che potrebbero comportare insieme un minor rischio per l'attività quotidiana dei *driver* e un elemento di efficientamento economico, evitando la sosta obbligatoria del mezzo così come del conducente.



www.flottefinanzaweb.com

settembre 2018 - Flotte & finanza - 11