

OFFICINE MOBILI: un'opportunità per la riparazione

L'autoriparazione "a domicilio" è un servizio sempre più richiesto dai clienti. Un webinar dedicato alla formazione degli Arval Premium Center e degli Arval Center ha spiegato in ogni dettaglio di cosa si tratta agli oltre 300 meccatronici e carrozzieri partecipanti. Con un'avvertenza: non c'è tempo da perdere

DI FULVIO MIGLIO



Gli aspetti tecnici, legali e commerciali legati al servizio di officina mobile sono stati analizzati, lo scorso 30 giugno, in un webinar al quale hanno partecipato oltre 300 meccatronici e carrozzieri selezionati del Network Preferenziale degli Arval Premium Center e Arval Center.

Il corso di formazione dedicato all'autoriparazione itinerante "a domicilio" ha sfruttato tutta l'esperienza maturata da Arval Italia, impegnata da 3 anni in questo progetto sempre più apprezzato dai clienti della flotta di noleggio a lungo termine (auto o veicoli commerciali). Nel corso del workshop gestito da Luca

Bonalumi, Responsabile della formazione e della consulenza di Quattro ruote Professional, sono intervenuti il Presidente di Adira, l'Avv. Piergiorgio Beccari; William Mazzoli, titolare di WM System che ha brevettato una soluzione di officina mobile modulabile su furgoni appositamente allestiti, adottata da



Luca Bonalumi, Responsabile della formazione e della consulenza di Quattroruote Professional



Piergiorgio Beccari, Presidente di Adira



William Mazzoli, titolare di WM System



Salvio Bruognolo, titolare dell'Arval Premium Center Auto Bruognolo

a un'opportuna programmazione del servizio offerto.

“Il cliente può esclamare con soddisfazione: finalmente è disponibile il servizio che cercavo! Mentre l'autoriparatore può sfruttare un modello di business che assicura nuove opportunità di lavoro garantendo marginalità, aumentando sia la fidelizzazione sia l'acquisizione di clientela e, fattore non trascurabile, promuovendo l'immagine e la visibilità della propria attività grazie ai furgoni con logo aziendale che circolano nel territorio di riferimento”.

Le modalità operative di una giornata tipo sono state illustrate in un video: protagonista Ecoprogram, partner di Arval, con il furgone Officlick allestito da WM System. Si tratta di un servizio, in essere già da due anni molto apprezzato dai clienti. Rappresenta, infatti, per i centri riparativi, una soluzione ideale per ottimizzare costi di presa e riconsegna e gestire un numero maggiore di eventi riparativi. E un Network attrezzato, come Arval, consente di avere una maggiore capillarità sul territorio, permettendo di erogare il servizio a chiunque lo richieda.

Arval; Salvio Bruognolo, titolare dell'Arval Premium Center Auto Bruognolo di Napoli, che ha testimoniato la validità di questa soluzione e Marco Mosaici, Direttore Aftermarket Networks di Arval Italia.

I TEMPI SONO MATURI: LO DICE IL MERCATO

“In uno scenario legato a esigenze di mobilità e servizio sempre più sfidanti - ha premesso Bonalumi - l'officina mobile può essere considerata come una risposta moderna ed efficace”. Il punto di riferimento è la soddisfazione dell'automobilista, che gode di molteplici vantaggi in termini di risparmio di tempo e spese: il problema è risolto “chiavi in mano” e dove si trova il mezzo noleggiato, evitando i trasferimenti di andata e ritorno da autofficina o carrozzeria e non occorre più organizzarsi in tutta fretta quando una spia si accende. Inoltre, i costi sono limitati grazie

Marco Mosaici, direttore Aftermarket Networks di Arval Italia

“Non dovete perdere tempo e investire senza indugi nell'officina mobile: già altri imprenditori e Case auto stanno conquistando quote di mercato. Anche il cliente più importante ed esigente mostra un grado di soddisfazione ben superiore rispetto al servizio tradizionale in officina. È fondamentale anticipare il mercato e guidare il cambiamento”.



Tutto va pianificato al meglio a seconda degli interventi richiesti, sulla base di una manutenzione programmata insieme al cliente, su appuntamento, che in genere riguarda i primi 3 tagliandi fino ai 90.000 km e la sostituzione gomme, allargandosi alla piccola carrozzeria, al lavaggio e alla sanificazione, alla sostituzione/riparazione cristalli o di ricambi e componenti - come per esempio le batterie e includendo le urgenze che possono insorgere - dopo avere valutato la convenienza e la possibilità di un intervento a domicilio. La programmazione rende il servizio di officina mobile completamente

diversa dal soccorso stradale e dal dépannage.

Fissando con abbondante anticipo l'appuntamento nel luogo indicato dal cliente, si parte con il picking ricambi dal magazzino dell'officina/carrozzeria sulla base delle schede lavoro suddivise per i veicoli che necessitano del servizio in giornata (anche per clienti diversi), e con gli approntamenti modulabili sul furgone (diagnosi, smontagomme, attrezzature varie eccetera). Vanno ben calcolati i percorsi ideali, i tempi di trasferimento e di attesa dei clienti "ritardatari" così come quelli di approntamento della postazione mobile

e di attività operativa (in media, da 30 a 60 minuti). Tutto si svolge rapidamente grazie all'utilizzo dei furgoni allestiti da WM System, dotati di apposita pedana con rampa d'accesso e di carrelli Flexy per lo scarico di quanto serve (se il veicolo del cliente si trova in una posizione inaccessibile il furgone può essere parcheggiato a distanza), a partire dalla workstation Officina Dynamic e dallo smontagomme con funzioni di equilibratura pneumatici, mentre un gruppo elettrogeno autonomo può supplire alla mancanza di prese di corrente in loco per la pompa aria. La postazione completa occupa uno spazio di appena 20 m² (furgone, attrezzature scaricate e una tenda antipioggia e antisoleda per operare nel massimo comfort). Al rientro si aggiungerà il tempo dedicato allo scarico del furgone (inclusi lo smaltimento dei rifiuti, dei gas esausti e la pulizia), che una volta "liberato" completamente potrà essere impiegato per qualunque altra attività. L'esperienza dice che in un giorno si riescono a effettuare da un minimo di 3 interventi con un furgone (clienti differenti e distanti tra loro: occorrerà quindi valutare la convenienza) fino a 5 interventi (tutti in una zona circoscritta, utilizzando un furgone a passo lungo in grado di contenere un'Officina Dynamic e 2 carrelli Flexy con relativi set di pneumatici, ricambi e attrezzature: già con un solo kit iniziale si può iniziare a guadagnare) e addirittura 6 interventi in una giornata lavorativa senza straordinari (la situazione ottimale: per esempio un cliente istituzionale con le vetture aziendali radunate nel proprio parcheggio privato).



Intervento di Auto Bruognolo di Napoli con attrezzature WM System

UNA SOLUZIONE BREVETTATA E PENSATA PER L'AUTORIPARATORE

A Piergiorgio Beccari, avvocato, il compito di illustrare gli aspetti legali e attuativi: "È bene rivolgersi alla Camera di Commercio locale per aggiornarsi sugli adempimenti burocratici. L'autoriparazione itinerante è autorizzata per legge dagli anni Novanta, senza i requisiti di straordinarietà e necessità: basta essere in possesso dei requisiti professionali e morali, avere una sede legale e un responsabile tecnico, oltre a dotarsi

delle attrezzature per gli interventi di meccanica, carrozzeria e gommista. Il limite principale consiste nel non utilizzare attrezzature complesse: in pratica, ciò che non è trasportabile fuori dall'officina/carrozzeria". Inoltre, non bisogna recare disagio o pericolo alla circolazione, rispettando le norme di sicurezza sul lavoro, per la prevenzione dell'inquinamento e la tutela dell'ambiente, con particolare attenzione allo smaltimento dei rifiuti (vietatissimo, ad esempio, disperdere gli oli esausti: bisogna provvedere dotandosi magari di appositi doppi contenitori di stoccaggio, e lo stesso vale per lo sversamento di prodotti di carrozzeria e i pneumatici). In caso di contestazioni, possibili soprattutto intervenendo su strade pubbliche, si possono esibire sia la documentazione d'accompagnamento di attrezzature e ricambi sia le circolari del Ministero dei Trasporti che negli anni hanno fatto luce sulla liceità del servizio. L'importante è eseguire tutto a regola d'arte, pena la decadenza delle garanzie.

Luoghi ideali per l'officina mobile sono parcheggi, box e spazi comunque privati. E clienti altrettanto ideali sono le grandi aziende che possono gestire le proprie flotte (ed eventualmente, accordandosi, anche le vetture dei dipendenti), mettendo a disposizione per un'intera giornata le aree di proprietà, in modo da effettuare più interventi evitando altri trasferimenti. La manutenzione ordinaria programmata è l'ambito operativo di riferimento e gli interventi su strade pubbliche rappresentano l'eccezione, con tutte le cautele del caso. La sostituzione di un parabrezza si può giustificare con il pericolo nello spostamento del veicolo, mentre il sollevamento di un'auto - con carrelli elevatori previsti nell'allestimento di WM - va effettuato solo non arrecando rischi o disagi alla circolazione (fattore da considerare anche in aree private come gli spazi condominiali).

SOLUZIONI SU MISURA

Le installazioni WM System sono compatibili con le norme del Codice stra-



Intervento con Officina Dynamic e carrelli Flexy di WM System

dale senza inserimento nel libretto: basta una patente B. "Facciamo tutto su misura e troviamo sempre una soluzione per ogni esigenza - ha garantito Mazzoli - con proposte da poche migliaia di euro a circa 20.000 per gli allestimenti più completi. Ogni furgone a passo lungo può ospitare un'officina Dynamic e 2 carrelli Flexy: già con questo kit iniziale si può cominciare. Ed evitando il trasferimento andata e ritorno di 2 addetti richiesto dal servizio di presa e riconsegna si

risparmiano almeno 50 euro, quindi l'investimento si ammortizza in poco tempo".

LA TESTIMONIANZA DIRETTA

Una serie di vantaggi confermati da Bruognolo: "Abbiamo acquisito diversi grandi clienti che pretendevano questo servizio, apprezzatissimo. Accordandoci col nostro ricambista riusciamo anche a farci consegnare sul luogo dell'intervento quanto eventualmente non avevamo caricato sul furgone".