



Alleanze, corsi e digitalizzazione

Per offrire un servizio in linea con le esigenze dell'aftermarket moderno Nuova Rea di Crema, consorziata AssoRicambi, investe su aggregazioni e sulla trasmissione di dati tecnici. I numeri in crescita dimostrano che questa è la strada giusta per guardare con ottimismo al futuro

di Fulvio Miglio

A Crema, Nuova Rea è uno dei punti di riferimento nella distribuzione di ricambi dal 1965, quando fu fondata da Emilio Giorgio Quartieri. Il figlio Pietro è entrato in azienda nel 1992, assorbendo in breve tutte le competenze paterne e dando un ulteriore impulso allo sviluppo del business fino a diventare Amministratore unico nel 2000, pur sempre coadiuvato dal papà nelle decisioni strategiche. Oggi Nuova Rea, oltre al punto vendita originario, dispone di una filiale a Castelleone, a una quindicina di chilometri, per servire ancora più da vicino una clientela che ormai conta oltre 100 officine distribuite anche nelle province di Bergamo, Brescia e Cremona, a cui si aggiungono vari privati specialmente per

quanto riguarda gli accessori, l'abbigliamento e i ricambi riservati alle moto grazie a un'apposita area dedicata nel negozio.

Obiettivo modernizzazione

Abbiamo chiesto a Pietro Quartieri di illustrarci l'andamento dell'attività anche alla luce dei trend di mercato nel settore automotive: "Da anni seguiamo con attenzione l'evoluzione tecnologica in atto. Il mercato è cambiato: oggi è fondamentale essere informati e quindi mettere in primo piano la formazione, nostra e della clientela, oltre a essere in grado di sostenere le nuove sfide a livello economico, tecnico, logistico e di comunicazione tramite opportune partnership. Ecco perché continuiamo ad allar-



L'Amministratore unico di Nuova Rea, Pietro Quartieri



Il banco vendite della sede di Crema

gare la nostra sfera di alleanze strategiche e a approfondire il massimo impegno in ogni direzione secondo la filosofia della massima serietà, della professionalità e della specializzazione che deve seguire chiunque lavori in Nuova Rea". La sede principale cremasca dispone di 2.800 mq coperti (800 mq di banco vendita e uffici più 2.000 mq di magazzino interrato parzialmente soppalcato) a cui si aggiungono gli 800 mq della filiale parzialmente soppalcata. Le aree esterne sono rispettivamente di 400 mq di parcheggio e di 3mila mq per favorire ogni tipo di operazione di carico e scarico. In totale gli addetti sono oltre una quindicina (2 amministrativi, 3 magazzinieri, 4 addetti al banco e alla raccolta ordini, 5 addetti alle consegne ciascuno con un furgone di proprietà più 2 agenti esterni, uno dei quali in grado di fornire supporto tecnico). "Io - continua Quartieri - mi occupo della gestione e dei rapporti personali con i clienti, che visito frequentemente. Effettuiamo fino a 4 consegne giornaliere perché oggi la velocità nell'evasione degli ordini è un pilastro fondamentale del servizio, insieme alla trasmissione delle informazioni tecniche necessarie per operare su un parco auto sempre più evoluto e differenziato per numero di codici e modelli di motorizzazione. Si va dalle vetture più innovative a quelle più vecchie, e bisogna dare una risposta rapida a tutte le

Partnership e aggregazioni, come quella rappresentata da AssoRicambi, permettono a Nuova Rea di affrontare con fiducia un mercato in piena evoluzione

esigenze. Forniamo ogni tipo di ricambio, lubrificante e attrezzatura, incluso quanto serve per i veicoli agricoli. Per questo, entro fine anno, si completerà l'operazione di rinnovamento nella gestione dei nostri magazzini, che saranno entrambi cablati e informatizzati tramite una 'barcodizzazione' che permetterà di effettuare ogni operazione servendosi di palmari e appositi codici a barre, azzerando i possibili errori e le perdite di tempo. Allo scopo, abbiamo usufruito degli incentivi in favore dell'innovazione e delle aziende cosiddette 4.0. In genere raccogliamo ancora gli ordini per via tradizionale (telefono, mail e WhatsApp), ma a breve sarà operativo anche un e-commerce sul nostro nuovo sito in allestimento".

Uniti verso il mercato del futuro

Il fatturato è in crescita (+10% sul 2016), di cui solo un marginale 5% derivante dalle vendite di accessori e ricambi auto di semplice installazione ai privati. Merito anche della continua ricerca dei partner ideali all'interno della filiera tradizionale, come spiega Quartieri: "Dal 2008 Nuova Rea è rivenditore specializzato Magneti Marelli: gestiamo quindi i loro servizi e seguiamo 24 officine del network Checkstar. Nel 2015 siamo diventati anche partner diretto di Bosch tramite il concessionario Ovam e seguiamo attualmente una dozzina di officine Bosch Car Service e Autocrew. Si tratta di realtà ben strutturate e in entrambi i casi, dalla collaborazione con fornitori di tale prestigio, derivano notevoli vantaggi: ricambi di qualità pari all'originale e attrezzature all'avanguardia, dalla diagnostica all'elettrificazione, con la giusta marginalità garantita; formazione e supporto tecnico; iniziative promozionali e comunicazione online e sui principali media; gestione di grandi clienti come le flotte e molto altro ancora. Dal 2012 siamo inoltre soci di AssoRicambi, che assicura a tutti i ricambisti consorziati sul territorio nazionale acquisti di qualità con una scontistica di favore: è un valore aggiunto importantissimo e infatti abbiamo programmato presso la nostra sede una serata de-

dicata alle officine per invitarle ad aderire al programma Asso Service, che garantisce vari vantaggi tra cui un supporto a 360 gradi e una formazione professionale curata da una società specializzata. Vista la piena soddisfazione delle nostre aspettative finora, sono sicuro che l'evento riscuoterà un buon numero di adesioni. Infine, abbiamo aderito al progetto MotulEvo dedicato alle trasmissioni automatiche, dai lubrificanti alle stazioni di lavaggio, e siamo recentemente entrati nel progetto d'aggregazione di Telos Group, che mira a fare crescere i ricambisti associati, riconosciuti come tra i meglio strutturati in Italia”.

Il tassello che completa l'opera, come ribadisce Quartieri, riguarda la formazione: “Da sempre è una nostra priorità, tanto che a Castelleone è allestita un'apposita sala corsi da 35 posti con proiettore e schermo. Ne ospitiamo una decina l'anno ma è previsto un aumento in seguito alle nuove partecipazioni da parte delle officine affiliate ad AssoService. Le tematiche sono le più varie sulla meccatronica e vengono curate

La sala attrezzata nella filiale di Castelleone per i corsi di formazione: partecipano sia i clienti sia gli studenti degli istituti professionali



dai nostri partner fornitori che inviano tecnici formatori specializzati: si va per esempio dall'innovazione tecnologica con Bosch (diagnostica, interfaccia Pass-Thru, assistenza alla guida, sistemi bifuel...) all'esame di singoli modelli e motorizzazioni con Magneti Marelli (tra i più recenti il corso sul Peugeot 3008 e sulle problematiche inerenti le vetture ibride/elettriche, incluso il corso che

abilita a operare sui motori elettrici, e uno dedicato agli apprendisti sui fondamenti di base della meccatronica), fino al tema della revisione dei cambi automatici con Magneti Marelli e Motul, di cui siamo concessionari di zona. Ai corsi non partecipano solo i clienti meccatronici ma anche gli allievi degli istituti professionali, con lo scopo di avviarli alla professione tramite stage presso le officine, grazie alla collaborazione con istituzioni pubbliche della zona”.

Guardare al futuro con fiducia è d'obbligo, insomma, come conferma Quartieri: “L'avvento di Internet e l'ingresso di colossi internazionali nell'aftermarket può rappresentare una minaccia solo se non si adottano le giuste contromisure, come la politica delle alleanze e l'attenzione verso la formazione continua. Il servizio è sempre più fondamentale per fidelizzare il cliente, che sa di potere contare su un supporto tecnico e commerciale di valore assoluto solo rivolgendosi alla filiera tradizionale, mantenendo rapporti diretti con risposte in tempi sempre più rapidi a ogni esigenza. La nostra presenza in AssoRicambi, per esempio, mira a ottimizzare i vantaggi derivanti nell'aftermarket da grossi volumi d'acquisto, massa critica e fatturato, per permettere gli investimenti necessari. Il futuro non si prospetta semplice ma puntando su partnership, formazione, serietà e impegno ogni ostacolo può essere superato”.

