ANNO 25 - N° 4 - MAGGIO 2023

BellAuto

CARROZZERIA • TECNICA & STYLING

Poste Italiane S.p.A. - Sped. in A.P. - D.L.353/2003 - conv. L.46/2004, art.1, c.1, LO/MI - In caso di mancata consegna restituire al mittente che si impegna a pagare la relativa tassa

MECCATRONICA
PERCHE' IL SERVIZIO E' OGGI UN "MUST"

CARROZZERIA
PIOGGIA DI INCONTRI, EVENTI E CONVENTION

CONDIVISIONE DATI
RIPARATORI E CASE SIAMO A UNA SVOLTA?

PARCHI AUTO
LE FLOTTE GUIDANO L'ELETTRIFICAZIONE

DISTRIBUZIONE
FOCUS SULL'HUB DEI RICAMBI ORIGINALI

ASSOCIAZIONI
GRUPPO BLAUSCHILD STANDARD INEDITO

Koster PUBLISHING

L'HUB DEI RICAMBI ORIGINALI

In un mercato in cui si parla tanto di prezzi e di sconti come quello dei componenti auto, il distributore piemontese ha fatto del servizio il proprio "cavallo di battaglia". Prodotti sempre disponibili, consegne veloci e capillari in tutta Italia, consulenti specializzati, e-commerce, garanzie estese. La parola al Direttore Commerciale.

di Elena Laffi

Un magazzino a Settimo Torinese (TO), dal quale partono furgoni diretti in tutta Italia con l'obiettivo di portare ricambi originali di 29 marchi automobilistici agli addetti del settore. Uno stock di oltre 90.000 articoli sempre disponibili. Consegne capillari, rapide e contrattualizzate in base alle esigenze del cliente, che può anche accedere a un portale B2B per effettuare ordini in autonomia o usufruire di un call center evoluto con operatori specializzati sui singoli brand.

Stiamo parlando del servizio offerto da Cierreffe SpA, società nata nel 2014 sulle orme di Autoingros Ricambi (fondata nel 1997), oggi di proprietà dei gruppi Intergea (70%) e Spazio (30%), entrambi operativi nell'ambito della distribuzione e dei servizi per l'automotive. Per conoscere più da vicino questa realtà abbiamo interpellato Marco Crivellaro, Direttore Commerciale.

«Per scelta - *esordisce il manager* - noi ci siamo sempre distinti per aver lavorato sul territorio solo con il prodotto originale. Le Case automobilistiche oggi chiedono "one stop shop", cioè referenti unici per la riparazione

Il nuovo magazzino di Cierreffe Spa, operativo da febbraio 2020 a Settimo Torinese, ha un'area di prelievo di 15.000 mq, con oltre 90.000 articoli sempre disponibili, per un totale di 17 milioni di euro di ricambi. A fianco: Marco Crivellaro.

delle vetture, con servizi integrati a 360 gradi. Noi lavoriamo ogni giorno per soddisfare questa richiesta».

Chi sono i vostri clienti?

«In primis gli autoriparatori (60% del portafoglio) - *risponde Crivellaro* - seguiti dai rivenditori di ricambi (25%). Con la carrozzeria, in particolare, lavoriamo moltissimo: i professionisti - anche quelli indipendenti multimarca, non legati a un brand - scelgono tipicamente lamierati originali, in quanto ricercano la perfezione nel montaggio non sempre presente sui prodotti della concorrenza, per una migliore efficienza e gestione dei costi/benefici.

→

«Le Case automobilistiche oggi chiedono "one stop shop", cioè referenti unici per la riparazione delle vetture, con servizi integrati a 360 gradi. Noi lavoriamo ogni giorno per soddisfare questa richiesta.»

La parte residuale della clientela (15%) si suddivide tra estero (soprattutto in Svizzera) e un nuovo canale che sta crescendo molto in numeri e importanza, cioè quello delle Flotte e delle Assicurazioni. Queste ultime attingono dai nostri magazzini per fornire proprio ai carrozzieri i ricambi necessari per la riparazione: noi consegniamo gli ordini all'autoriparatore per nome e per conto della Flotta o dell'Assicurazione fatturando poi direttamente al committente. Lavoriamo per implementare tutti i canali, con una forza vendita composta attualmente da 14 persone».

■ *Che cosa deve fare chi vuole servirsi da voi?*

«Siamo contattabili in primo luogo attraverso un numero unico, al quale risponde un centralino "intelligente", uno dei nostri punti di forza. Chi telefona, infatti, può preselezionare il marchio, così che risponda uno specialista di quel brand. Anche se abbiamo molte persone dedicate al call center *(28, ndr)*, il cliente può trovare la linea occupata: se accade, noi gli garantiamo di essere richiamato entro quindici minuti. Un servizio molto apprezzato. In alternativa chi vuole conoscere la nostra offerta può scrivere una e-mail (info@cierreffe.com): verrà ricontattato dal commerciale della zona. Quindi, chi desidera iniziare la collaborazione compila insieme al nostro consulente una "scheda cliente" che varia in base alle singole necessità; a questo punto si redige il contratto vero e proprio che include richieste e condizioni di fornitura (numero di consegne, termini di pagamento, logistica, eccetera). Anche questa è una pratica molto gradita».

■ *E' possibile acquistare i ricambi tramite e-commerce?*

«Disponiamo di un e-commerce B2B, accessibile solo ai nostri clienti. All'interno del portale gli utenti possono visionare gratuitamente il catalogo ricambi ufficiale delle varie Case, tramite il quale possono cercare i codici in autonomia, controllando prezzi, disponibilità, scontistica e tempistiche di consegna. Nell'area riservata sono disponibili ordini, bolle, fatture e tutto quello che serve per la contabi-

FOCUS Chi è Marco Crivellaro

Il Sales Manager di Cierreffe è cresciuto professionalmente all'interno dell'azienda, prima in Autoingros Ricambi - dove è entrato 23 anni fa (oggi ne ha 46) come venditore itinerante per il marchio FCA - poi in CER, acronimo per Centro Europeo Ricambi, società di distribuzione di componenti multimarca (anche del Gruppo Volkswagen, PSA e Renault) nella quale Autoingros è confluita nel 2008 e della quale da allora ha assunto la direzione commerciale. Mansione che ha mantenuto anche per Cierreffe, "costola" di CER fondata nel 2014 e dedicata al solo brand FCA, che due anni dopo è diventata il riferimento unico per la distribuzione dei ricambi di tutti i marchi rappresentati. Dal 2017 Crivellaro è anche uno dei membri del Consiglio di Amministrazione insieme ad Aurelio Pagani, Amministratore Delegato, e Alessio Tione, Direttore Operativo. Per completezza citiamo che, da dicembre 2021, esiste anche Cierreffe Lombardia (sede a Monza Brianza), il cui nome identifica la zona di competenza, solo per il prodotto FCA. Anche di quest'ultima - che è una società di Cierreffe Spa partecipata dai Gruppi Marelli & Pozzi e Denicar - Crivellaro è Direttore Commerciale. ◀

lità. E' possibile, infine, effettuare dei resi, controllando l'iter fino al riaccredito della somma spesa. E' un servizio ben rodato, che miglioriamo costantemente: il prossimo upgrade del gestionale è previsto a giugno».

■ *In quali tempi garantite le consegne? Come sono organizzate logistica e distribuzione?*

«A Torino e limitrofi riusciamo a garantire tre consegne al giorno: due al mattino e una al pomeriggio. Nel Nord Italia (Liguria, Valle D'Aosta, Lombardia, Veneto, Emilia Romagna), chi ordina entro le 10.30 riceve nel pomeriggio; chi lo fa entro le 17.30, la mattina seguente. Nel resto del Paese, la consegna avviene entro le 24 ore dall'ordine.

Recentemente abbiamo implementato in magazzino un turno notturno, al fine di essere ancora più rapidi nella preparazione dei materiali. Inoltre, è nostra intenzione offrire a chi ne farà richiesta la possibilità di ricevere gli ordini di notte, in modo da trovare alla riapertura i ricambi già presso l'azienda. Per la distribuzione ci appoggiamo a cinque diversi provider logistici, che cambiano in base alle zone».

■ *Com'è andato il mercato nel 2022?*

«Per Cierreffe il 2022 è stato sicuramente l'anno migliore di tutti in termini di risultato economico, raggiunto grazie alla conquista di nuovi clienti, al consolidamento del fatturato, agli investimenti.

Sul risultato ha pesato positivamente anche l'aumento di listino dei ricambi che nel 2022 ha subìto variazioni importanti. Ad oggi i nostri clienti sono circa 4.000. A loro si aggiungono le oltre 300 strutture della rete autorizzata.».

■ *Quali progetti avete per il futuro?*

«Sappiamo chi siamo e dove vogliamo andare. Alcune scelte, però, dipendono da quelle della Case madri che dettano le regole del gioco. Quindi al momento stiamo attendendo il mese di luglio per capire quali standard dovranno essere seguiti da parte degli Hub Stellantis (Il Gruppo per noi rappresenta quasi il 90% del fatturato).

Nel "pacchetto" dei servizi offerti ci sono anche i cinque anni di garanzia su alcuni dei nostri ricambi (non quelli ad alta movimentazione) - *spiega, concludendo, Marco Crivellaro* - indipendentemente dal chilometraggio. Al momento è una attività che riserviamo alla nostra rete autorizzata, ma l'intenzione è di allargarla anche all'autoriparatore indipendente, magari già dal prossimo anno». ◄

■ *Sopra i membri del CdA di Cierreffe SpA: Marco Crivellaro (a sinistra), Aurelio Pagani, Amministratore Delegato (al centro) e Alessio Tione, Direttore Operativo (a destra).*