

# FORMAZIONE E TECNOLOGIA: INVESTIMENTI INDISPENSABILI!

**Emporio dell'Auto è una dinamica azienda genovese che crede molto nell'aggiornamento tecnologico e, proprio per questo, investe nella sua attività per offrire sempre più un servizio di elevato livello e prodotti di grande qualità**

a cura della Redazione

**E**mporio dell'Auto costituisce un punto di riferimento nella distribuzione al dettaglio di ricambi originali e accessori per veicoli alle autofficine locali.

La piccola realtà, nata nel 1977 come società di fatto, sorge a Genova e occupa complessivamente una superficie di 600 mq tra il negozio, composto di sei vetrine, e il magazzino. Condotta per trent'anni da Mauro Pesce insieme al fratello, cambia gestione nel 2007 quando subentra Massimo Conti in qualità di amministratore delegato trasformando l'azienda in Srl e, con Mauro, prosegue la gestione. Abbiamo incontrato Massimo Conti per conoscere meglio questa bella realtà.

## CARTA D'IDENTITÀ | EMPORIO DELL'AUTO

Emporio dell'Auto nasce a Genova nel 1977 come società di fatto.

Gestita per 30 anni da Mauro Pesce e da suo fratello, cambia timoniere nel 2007 quando subentra Massimo Conti, in qualità di amministratore delegato, il quale costituisce una Srl e con Mauro prosegue la gestione. Nel 2010 entra come socio nel Consorzio Assoricambi.

Lo staff, oltre ai due soci, è costituito da un magazzinoere, un fattorino e due impiegate.







**Innovazione, crescita professionale, aggiornamento... quali sono gli ultimi investimenti su queste tematiche fatte in azienda?**

Inizierei raccontando che nel 2008 abbiamo da subito ottimizzato il magazzino effettuando una “rottamazione” del materiale obsoleto. Grazie ad accordi presi con i nostri principali fornitori, riusciamo ad acquistare da loro gli articoli più movimentati in Liguria con la facoltà poi di poterli restituire, a fine anno, qualora non venissero venduti.

Ricordo che in quell’anno un distributore a noi vicino tentò di “entrare” nelle officine – riducendo la filiera – vendendo direttamente alle officine con sconti elevatissimi. L’impatto fu per noi negativo tanto che ri-

schiammo di perdere molti clienti. Intraprendemmo allora un’azione molto forte puntando tutto sul servizio, sulla precisione nell’individuare il ricambio e sulla fidelizzazione dei clienti.

La scelta fatta fu premiante, ma abbiamo dovuto ridurre la marginalità per poter essere competitivi con gli sconti.

Un salto di qualità sotto tutti i punti di vista lo abbiamo poi fatto divenendo soci del Consorzio Asso Ricambi: l’integrazione con i soci di differenti realtà, le riunioni e i meeting e il supporto della direzione ci hanno permesso (e ci stanno tuttora permettendo) di crescere.







Altro investimento è stato intrapreso nel 2010 quando abbiamo sostituito il sistema gestionale passando dall'AS400 (buono, ma a mio avviso molto rigido) ad un sistema più snello e flessibile che lavora su piattaforma Windows (Ad Hoc); sistema che abbiamo personalizzato secondo le nostre esigenze. Ritengo che entro la prossima primavera dovremmo essere in grado di utilizzare i codici a barre su tutti gli articoli.

#### **Crescita dell'azienda significa anche personale qualificato: quanto sono importanti le risorse umane?**

Nel nostro settore, ritengo sia fondamentale investire nella tecnologia tanto quanto nella formazione. In termini di risorse umane queste sono importantissime per qualsiasi realtà aziendale. Nel nostro caso, il personale è altamente qualificato ed è costantemente aggiornato, grazie a specifici corsi di formazione tecnica tenuti in collaborazione con i nostri fornitori oltre che alla comprovata esperienza maturata nel settore. Lo staff, oltre a noi due soci io e Mauro, è costituito da due impiegate, un magazziniere e un fattorino.

#### **Quali sono i plus della sua azienda?**

Emporio dell'Auto serve tutte le autofficine, sia autorizzate che generiche, attraverso un rapido servizio di consegna; le officine presenti nel raggio di 10 km vengono servite con ripetute consegne giornaliere, mentre quelle oltre i 10 km con due consegne al giorno. Il nostro è un settore in fase di mutamento. Oggi dobbiamo essere sempre più in grado di offrire ai clienti un pacchetto globale di servizi come preventivi, partendo dal numero di targa, scelta veloce del ricambio al miglior rapporto qualità/prezzo (la clientela ha la tendenza di considerare di più il prezzo che la qualità del ricambio), organizzare corsi di formazione, dare loro della consulenza.

#### **Come sta andando la sua attività?**

Dal 2007 il fatturato ha sempre avuto una crescita ad eccezione del 2013 dove è rimasto uguale al 2012; questo ci ha permesso di fare delle scelte -in alcuni casi anche forti- di selezione delle officine. Abbiamo cioè eliminato tutte quelle che avevano problemi con i pagamenti.

Per quanto riguarda l'anno in corso, posso affermare che tiene un trend di crescita, ma soprattutto è composto da un fatturato pulito, esigibile. Le vendite ai privati incidono pochissimo e non superano il 5% del totale e si rivolgono a noi prevalentemente per l'acquisto di accessori auto.

#### **e-commerce: è un'opportunità da cavalcare per vendere più ricambi?**

A mio parere Internet non deve essere visto come un "nemico da combattere", al contrario: è un'opportunità da cogliere. Il nostro futuro deve assolutamente passare da lì.

#### **Se si dovesse calare nel ruolo di officina, come assicurerebbe il futuro in un periodo di crisi come quello attuale?**

Anche per le officine è tempo di cambiamenti: i centri di riparazione devono innovarsi, sia per quanto riguarda le attrezzature sia in formazione. A questo proposito noi proponiamo ai nostri clienti di aderire al progetto Asso Service che offre corsi di formazione, sistemi di preventivazione, call center, forum tecnici e consulenze legali. Le officine devono inoltre avere un occhio di riguardo ai prezzi: oggi sono sempre di più i ricambi che si vendono a prezzo netto, quindi devono saper vendere la propria professionalità applicando al costo netto dei ricambi un moderato ricarico. Purtroppo sono ancora molte le officine che, pur acquistando a prezzi interessanti i ricambi, li vendono a listino pieno.