

Dati, analisi, confronti

Nelle schede delle pagine precedenti sono stati considerati complessivamente 24 punti vendita, facenti capo a 16 realtà imprenditoriali, delle quali tre con 2 punti vendita, una con 3 e una con 4. La dimensione media di ciascun punto vendita che ne deriva è pari a 5.070 metri quadrati totali, di cui circa 3.490 scoperti e 1.550 coperti. Questi ultimi comprendono sempre le aree di stoccaggio dei materiali, spesso quelle dedicate a show room e alla vendita a libero servizio. La dimensione media è piuttosto piccola: a prevalere in Toscana è infatti il modello di rivendita a conduzione familiare, che solitamente non dispone di spazi particolarmente ampi.

Nei 24 magazzini considerati sono attivi complessivamente 244 addetti compresi magazzinieri, banconisti, personale amministrativo e commerciale, posatori e tecnici, agenti e promotori. Mediamente, in ciascun magazzino operano circa 10 addetti, tuttavia il rapporto tra tali addetti e l'ampiezza della superficie totale di ogni rivendita è molto alto, pari a ogni addetto poco meno di 500 metri quadrati, la metà, per

Dimensione media delle rivendite:

5.070 mq totali
3.490 mq scoperti
1.550 mq coperti

Numero medio di addetti per p. v.:

10,1

Rapporto addetti/superficie:

1/498 mq

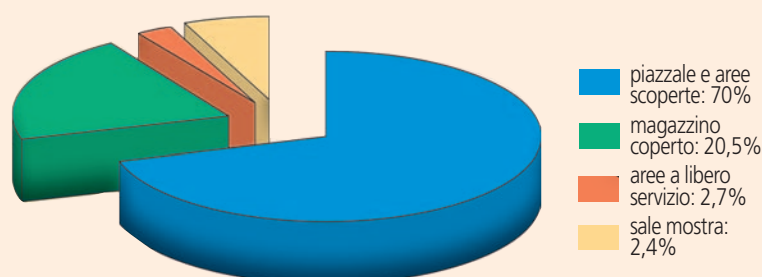
esempio, di quanto rilevato in Piemonte. Non manca un buon numero di addetti che operano all'esterno della rivendita, non solo con funzioni tecniche: oltre la metà dei magazzini considerati, infatti, dispone di personale commerciale, veri e propri agenti o promoter che visitano i cantieri svolgendo una capillare opera di informazione, una funzione, questa, estremamente importante in Toscana, considerato quanto abbiamo già ricordato in precedenza, ovvero la scarsa propensione delle imprese e degli applicatori a frequentare nelle apposite sedi le occasioni di formazione offerte loro dalle aziende produttrici. Va da sé, inoltre, che questo "presidio" dei

cantieri da parte dei rappresentanti delle rivendite consolida il rapporto di fidelizzazione e quindi il posizionamento dei rivenditori sul mercato.

L'evoluzione delle merceologie trattate

Per quanto riguarda questo aspetto, come già anticipato nell'introduzione alle schede, nei magazzini dei rivenditori analizzati è presente ogni tipo di materiale, un'offerta quasi sempre completa che copre tutte le esigenze del costruire. Due le considerazioni principali da fare a questo proposito: la prima riguarda i materiali di completamento (piastrelle in materiali ceramici e cotto, rivestimenti in legno e sanitari in particolare): laddove i rivenditori li trattano, li trattano sempre in modo consistente, dedicando ad essi spazi espositivi anche particolarmente ampi e ben organizzati, per soddisfare la domanda costante di questi prodotti, orientata principalmente verso materiali di qualità e marchi prestigiosi richiesti da una clientela esigente. L'altra considerazione riguarda invece la presenza a magazzino di prodotti della gamma di bioedilizia, che sono già trattati da alcuni anni e sui quali molti rivenditori si sono sbilanciati nel formulare ottimistiche previsioni per il futuro. E' infatti in particolare sui materiali di questa categoria che si indirizzano le aspettative di molti dei rivenditori intervistati, che segnalano poi come i materiali destinati agli interventi di recupero e restauro siano sempre molto richiesti, date le caratteristiche di gran parte del patrimonio immobiliare tosca-

L'organizzazione degli spazi



Prodotti trattati

	Materiali tradizionali	Materiali innovativi	Macchine e attrezzature	Impiantistica termica elettrica idraulica	Pavimenti e rivestimenti in ceramica	Pavimenti e rivestimenti in legno	Fionestre da tetto	Arredobagno	Sanitari	Rubinetterie	Corpi scaldanti	Cartongesso	Porte interne	Arredo giardino e barbecue	Arredo urbano
Edilizia Integrale – Ar	–	●	–	–	✓	–	–	M	–	–	–	–	●	✓	–
Giorni Aldo, Sansepolcro – Ar	✓	✓	–	✓	✓	–	●	●	●	●	●	●	✓	–	–
Coli, Scandicci – Fi	✓	●	✓	✓	–	✓	–	✓	–	–	–	–	✓	✓	–
Fiorini Edilizia, Empoli – Fi	✓	●	✓	–	✓	✓	–	✓	–	–	–	–	✓	●	●
Innocenti Bruna, Firenze	✓	●	–	–	✓	●	●	✓	✓	✓	✓	✓	–	–	–
Lisi Alfredo, San Piero a Sieve – Fi	●	●	✓	●	●	✓	–	✓	–	✓	✓	–	✓	–	–
Merli, Reggello – Fi	✓	–	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	–	–	✓	–
Edilizia Commerciale – Grosseto	✓	●	✓	–	✓	✓	–	✓	–	–	–	–	✓	–	–
Ediltermo Capannori – Lu	✓	●	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	–	–	–	–	–
Giannoni Arturo, Montecarlo – Lu	✓	●	✓	✓	✓	✓	●	✓	✓	✓	✓	–	–	–	–
Vezzoni – Pietrasanta – Lu	✓	✓	✓	–	✓	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Riani Luigi, Gagnola – MS	✓	✓	✓	✓	✓	✓	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Carpi Edilizia, Pontedera – Pi	✓	✓	✓	–	✓	✓	●	●	●	●	●	●	✓	–	–
Flli Caralli, Massa e Cozzile – Pt	✓	●	✓	✓	–	✓	✓	✓	✓	✓	✓	–	–	–	–
Spagnesi Edilizia – Pt	●	●	●	✓	●	✓	●	●	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Brignoli Goffredo, Chiusi – Si	–	–	●	–	●	–	–	–	–	–	–	–	–	●	–

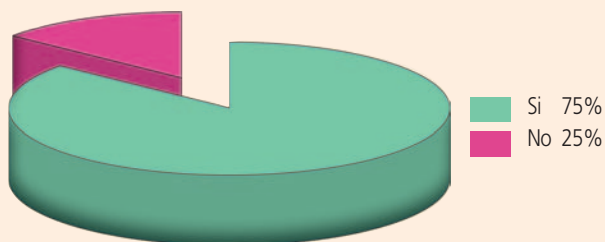
● specializzazione merceologica; ✓ materiali trattati, ◆ materiali trattati marginalmente

no. Non è emersa, invece, in modo marcato come in Piemonte, quella tendenza a specializzarsi o verso i prodotti edili in senso stretto, strutturali e tecnici, o verso

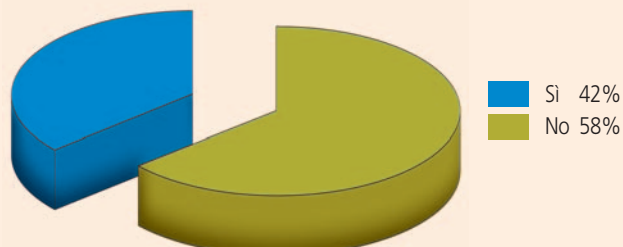
quelli di finitura. Ma crediamo che la spiegazione stia semplicemente nel fatto che per loro tradizione i magazzini toscani abbiano da sempre trattato in manie-

ra notevole i prodotti di questa seconda categoria, declinandone le gamme e tutte le varianti in sale mostra adiacenti al magazzino, forse un tempo meno arti-

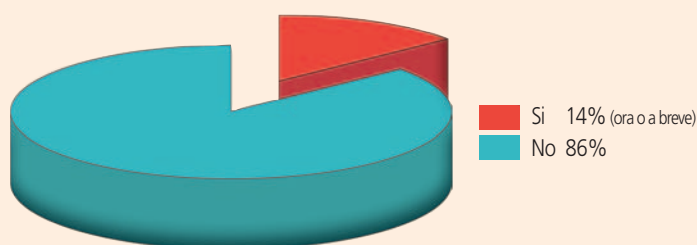
Possesso di sito internet



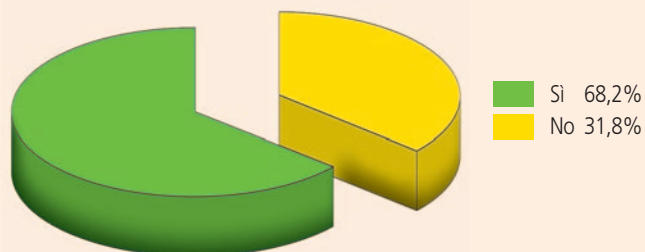
Rivendite che offrono il servizio di posa in opera



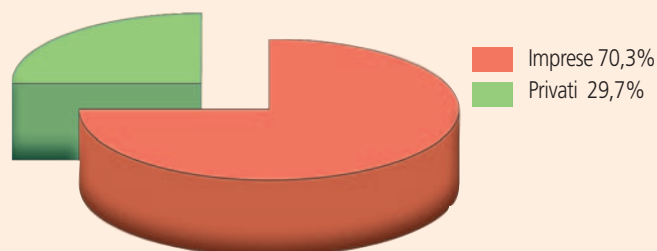
Utilizzo del sito internet per promozioni o acquisti on-line



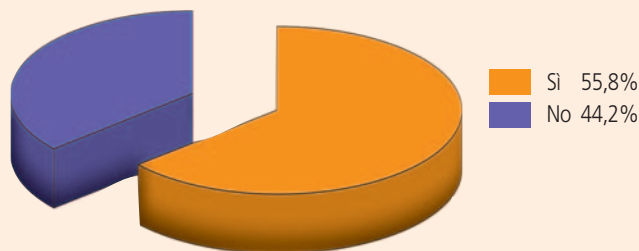
Rivendite che offrono il servizio di noleggio



Segmentazione della clientela



Rivendite dotate di propri agenti di vendita o promotori



colate e curate di oggi. Anche qui, comunque, abbiamo rilevato la consistente presenza presso il magazzino di aree destinate alla ferramenta e al fai da te, a libero servizio o servite.

L'orientamento al servizio

Anche in Toscana le rivendite incontrate si sono dimostrate molto attente all'offerta di servizi alla clientela. Facciamo qualche numero:

- 6 rivenditori su 16, poco meno di un terzo, offrono alla clientela la possibilità di far eseguire gli interventi da squadre di posa specializzate, interne o esterne, servizio di cui la clientela privata è molto spesso in febbrile ricerca.

- 10 rivendite su 16, inoltre, sono strutturate anche per offrire il servizio di noleggio di macchinari e attrezzature, più spesso piccoli, ma in qualche caso anche di grande mole, come le macchine movimento terra. Non che nella regione manchino i centri specializzati nel noleggio, ma evidentemente questo servizio è ritenuto strategico, nell'ottica della completezza del rapporto di fornitura tra la rivendita e la sua clientela professionale.

Da notare, infine, che tutte le rivendite sono in grado di fornire non solo l'assistenza tecnica, ma anche il servizio di rilievo in cantiere. Anche in questo caso l'essersi attrezzati con personale dedicato, spesso con funzioni anche

commerciali, risponde allo scopo non solo di radicare ancora di più il rapporto di fidelizzazione del cliente, ma anche – e in ciò sta l'importante – di proporsi sul mercato non solo come un'attività commerciale, ma come un vero e proprio centro di servizi tecnici e professionali, costantemente aggiornati.

Internet: mezzo di comunicazione o strumento di lavoro?

Nel caso della Toscana le opportunità offerte dalla rete Internet sono sfruttate in maniera tradizionale, vale a dire per promuovere la diffusione della conoscenza della rivendita, ma raramente per produrre occasioni di vendita. Del resto, stando a quanto ci hanno raccontato sia le aziende fornitrici che gli stessi rivenditori, dalla clientela non ci si aspetta un feedback particolare rispetto allo strumento in questione. Semmai a navigare, come accade comunque quasi sempre in questo comparto, sono i professionisti, gli architetti, gli ingegneri e i geometri e per quelle che sono le loro esigenze i siti sono soddisfacenti. In alcuni casi tali siti sono linkati a quelli dei produttori, per cui è agevole rintracciare il prodotto richiesto e conoscerne tutte le caratteristiche tecniche e le varianti a disposizione. Talvolta tale tipo di informazioni viene poi a essere gestito anche dai siti dei rivenditori stessi, che possono così offrire al cliente il catalogo cartaceo o indirizzarlo a un'istruttiva navigazione.

Servizi alla clientela

	Consulenza tecnica	Supporto progettuale	Rilievo in cantiere	Noleggio macchinari e attrezzature	Posa in opera	Raccolta macerie
Edilizia Integrale – Ar	•	•	•	–	•	–
Giorni Aldo, Sansepolcro – Ar	•	•	•	•	•	–
Coli, Scandicci – Fi	•	–	•	•	–	–
Fiorini Edilizia, Empoli – Fi	•	•	•	•	–	–
Innocenti Bruna, Firenze	•	•	•	–	–	–
Lisi Alfredo, S. Piero a Sieve – Fi	•	•	•	–	–	–
Merli, Reggello – Fi	•	•	•	•	–	–
Edilizia Commerciale – Grosseto	•	•	•	–	–	–
Ediltermo Capannori – Lu	•	–	•	•	–	–
Giannoni Arturo, Montecatone – Lu	•	•	•	–	•	–
Vezzoni – Pietrasanta – Lu	•	•	•	•	•	–
Riani Luigi, Gragnola – MS	•	–	•	–	–	–
Carpì Edilizia, Pontedera – Pi	•	•	•	•	•	–
F.lli Caralli, Massa e Cozzile – Pt	•	•	•	•	–	–
Spagnesi Edilizia – Pt	•	•	•	•	•	•
Brignoli Goffredo, Chiusi – Si	•	–	–	•	–	–