

Dati, analisi, confronti

Sono 13 le rivendite prese in considerazione in questo Dossier, pari a 31 punti vendita, in rappresentanza di tutte le realtà aggregative presenti sul territorio, alle quali, come abbiamo visto, afferisce circa un rivenditore su tre fra quelli che hanno sede in Trentino Alto Adige. Il campione analizzato è altresì rappresentativo sia del modello imprenditoriale multipoint sia di quello, ben più diffuso, monocellulare o con una limitata rete di magazzini satelliti. Vediamo quali sono complessivamente le caratteristiche di questi rivenditori così come emergono dall'analisi effettuata.

La grandezza media delle rivendite si colloca intorno ai 7.500 metri quadrati totali, dei quali circa 2.500 coperti e 5.000 scoperti.

Confrontando questi dati con quelli delle altre regioni, in particolare del centro-nord Italia, emerge il sottodimensionamento delle rivendite del Trentino Alto Adige, soprattutto per ciò che riguarda l'area esterna. Risulta invece piuttosto elevata la superficie media dedicata a sale espositive e aree a libero servizio di ferramenta e attrezzature, a conferma dell'orientamento del rivenditore, cui già abbiamo accennato, verso un'offerta merceologica il più possibile completa.

Per quanto riguarda il presidio degli spazi del punto vendita da parte dei suoi addetti, in questa regione si registra un rapporto decisamente elevato, pari a 1 addetto ogni 500 metri quadrati, ovvero a 14 addetti per punto vendita. Da notare, inoltre,

che un rivenditore su due dispone anche di personale che opera al di fuori del perimetro del magazzino, con funzioni promozionali o commerciali, il che amplia virtualmente il raggio d'azione della rivendita stessa.

Dimensione media delle rivendite:

mq totali 7.475
mq scoperti 4.945
mq coperti 2.160
mq show room e libero servizio: 370

Numero medio di addetti per p. v.: **14**

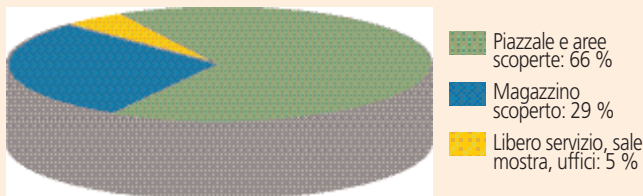
Rapporto addetti/superficie:
1/510 mq

L'evoluzione delle merceologie trattate

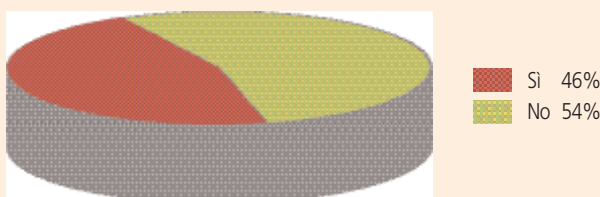
La configurazione merceologica generalista dei rivenditori trentini e altoatesini è ben esemplificata dai casi analizzati. L'offerta si dimostra completa: i magazzini propongono i prodotti di quasi tutte o tutte le famiglie merceologiche del settore dell'edilizia pesante e in diversi casi anche del settore finiture, mentre l'offerta di articoli di ferramenta è presente quasi nel 100% dei casi. L'obiettivo di tutto ciò? Porsi nei confronti della propria clientela come unico centro di approvvigionamento, in grado di soddisfare anche richieste contingenti e one shot, in modo da costituire per il mercato anche un centro di servizio.

Entrando nello specifico dei prodotti e materiali edili, in Trentino Alto Adige non c'è rivenditore che non punti ad articolare a 360 gradi la gamma degli isolanti termici e acustici, gamma che nel corso degli

L'organizzazione degli spazi



Rivendite dotate di propri agenti di vendita o promotori



Trentino Alto Adige

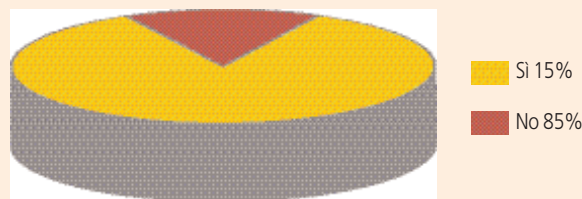
Dossier

anni si è via via arricchita, raggiungendo livelli di performance sempre più elevati, e che attualmente risulta essere particolarmente richiesta sia per gli interventi di nuova edilizia sia per quelli di recupero e ristrutturazione, anche in conseguenza delle nuove normative che regolano l'isolamento termo-acustico degli edifici.

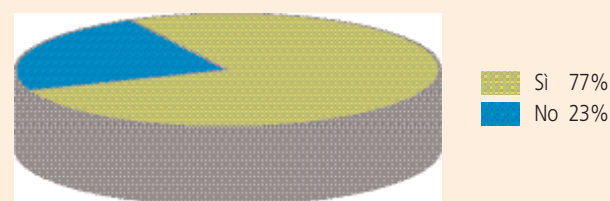
Per quanto riguarda invece i materiali di finitura, come detto gli spazi dedicati sono in media piuttosto elevati, ma non bisogna dimenticare che si tratta di un dato medio statistico e che quindi è sufficiente un grande show room per "alzare la media". In realtà l'ampiezza delle sale espositive non è particolarmente elevata, ma al loro interno è comunque presente una panoramica completa su tutti i materiali di completamento, dai rivestimenti ai sanitari, passando quasi sempre per caminetti, stufe e sistemi di riscaldamento.

Infine, costituisce una peculiarità del Trentino Alto Adige l'offerta, così ricca e articolata, di materiali bioedili, in risposta a una domanda qui particolarmente vivace del mercato, sia da parte dei prescrittori sia da parte degli utilizzatori diretti, le imprese di costruzione. E sicuramente i rivenditori hanno fatto la loro parte, al fianco dei produttori, nel diffondere la sensibilità verso questo tipo di prodotti.

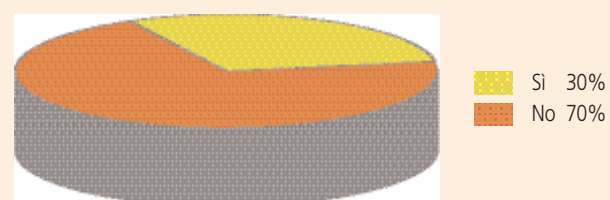
Rivendite in possesso di certificazioni



Rivendite che offrono il servizio di posa in opera



Rivendite che offrono il servizio di lavorazione ferro



Prodotti trattati

	Materiali tradizionali	Materiali innovativi	Macchine e attrezzature	Impiantistica termica elettrica idraulica	Ferramenta	Pitture e vernici	Pavimenti e rivestimenti in legno	Pavimenti e rivestimenti ceramici	Finestre da tetto	Arredobagno	Arredocucina	Sanitari	Rubinerie	Corpi scaldanti	Cartongesso	Porte interne	Arredo giardino e barbecue	Caminetti e stufe	Scale	Arredo urbano	
Bauelement - Bz	●	●	●	-	●	✓	-	-	-	●	-	-	-	-	●	-	-	-	-	-	-
Bauexpert - Bz	●	●	●	-	●	-	●	●	●	-	-	-	-	-	●	-	-	-	-	-	-
Ferrari - Bz	●	✓	●	-	●	-	●	●	●	-	●	-	-	●	●	●	●	●	◆	◆	◆
Mahlknecht - Bz	●	●	-	-	●	-	-	-	●	-	-	-	-	-	●	●	●	●	-	-	-
Torggler Commerz - Bz	●	●	-	✓	-	-	✓	●	●	●	●	●	●	●	✓	●	-	-	-	●	●
Centro Trentino Edilizia - Tn	●	●	●	-	✓	●	✓	✓	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	✓	●	●
Ebli Edilizia - Tn	●	●	●	●	●	-	●	●	●	-	-	-	-	-	●	-	-	-	-	-	●
Edil Ravanelli - Tn	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Edilnova Cles - Tn	●	●	◆	-	◆	-	●	-	-	-	-	-	-	-	●	-	-	-	-	●	●
Ediloi - Tn	●	●	-	●	●	●	●	●	-	●	-	-	-	-	●	●	●	●	●	●	●
Pedrini Carletto & C. - Tn	●	●	●	●	●	●	●	●	-	●	-	-	-	-	●	-	-	-	-	-	-
Schonsberg Basilio - Tn	●	●	-	-	●	-	-	-	●	-	-	-	-	-	●	-	-	-	-	-	-
Tuttedil - Tn	●	●	●	-	✓	●	✓	✓	●	✓	✓	✓	✓	●	●	●	●	●	●	●	◆

✓ specializzazione merceologica ● materiali trattati ◆ materiali trattati marginalmente

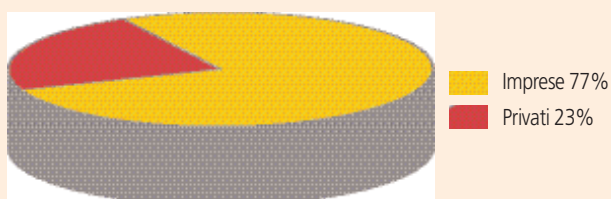
L'orientamento al servizio

Come già abbiamo anticipato nelle pagine di presentazione del Dossier, i rivenditori della regione oggetto di questa indagine si dimostrano particolarmente attivi e propositivi anche in termini di servizio alla clientela.

In assoluto quello offerto con maggiore frequenza è il servizio di trasporto e consegna anche in quota: la maggior parte dei rivenditori ha composto nel corso degli anni un ampio parco automezzi, dotato in molti casi di gru che raggiungono anche i 30 metri di altezza. Allo stesso modo, la consulenza tecnica è all'ordine del giorno: i rivenditori, grazie alla frequentazione attiva delle occasioni di formazione proposte loro dall'industria, sono in grado di affiancare l'utilizzatore con validi consigli sull'impiego dei prodotti e dei materiali più specifici per ogni singolo intervento. In molti casi, inoltre, questo tipo di affiancamento è accompagnato anche dal servizio di rilievo in cantiere e di supporto progettuale. Molto ridotta, tra le rivendite campione, la quota di coloro che noleggiavano macchinari e attrezzature, mentre, al contrario, sono due su tre quelle che provvedono alla posa di alcuni tipi di materiali, in primis solai, tetti in legno e rivestimenti. Piuttosto diffuso, infine, risulta essere il servizio di lavorazione del ferro per cemento armato.

Complessivamente, quindi, ci sembra che i rivenditori del Trentino e dell'Alto Adige siano notevolmente strutturati anche dal punto di vista dei servizi offerti, oltre che da quello della gamma proposta, a dimostrazione di come risieda nella completezza del rapporto con la clientela quel valore aggiunto che, in ultima analisi, è il maggiore responsabile della sua fidelizzazione.

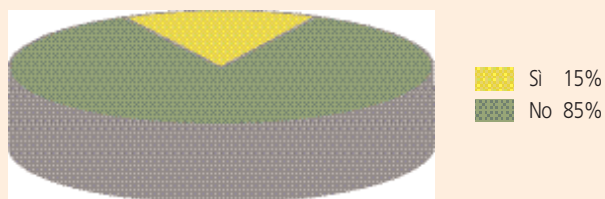
Segmentazione della clientela



Servizi alla clientela

	Consulenza tecnica	Supporto progettuale	Rilievo in cantiere	Noleggio macchinari e attrezzature	Posa in opera	Lavorazione ferro
Bauelement - BZ	•	-	-	-	-	•
Bauexpert - BZ	•	•	•	-	•	•
Ferrari - BZ	•	•	•	-	•	•
Mahlknecht - BZ	•	-	-	-	-	-
Torgler Commerz - BZ	•	•	•	-	•	-
Centro Trentino Edilizia - TN	•	•	•	•	•	-
Ebli Edilizia - TN	•	-	•	-	-	-
Edil Ravanelli - TN	•	-	-	-	•	-
Edilnova Cles - TN	•	•	•	-	•	•
Ediloil - TN	•	•	•	•	•	-
Pedrini Carletto & C. - TN	•	-	•	-	•	-
Schonsberg Basilio - TN	•	-	•	-	•	-
Tuttedil - TN	•	•	•	-	•	-

Rivendite che offrono il servizio di noleggio



Le opportunità offerte da Internet

Tutti i rivenditori intervistati sono già in possesso o stanno realizzando il sito Internet della propria attività. Alcuni si appoggiano ai siti del gruppo o consorzio cui aderiscono, e in questo caso più che di siti veri e propri si tratta di un paio di pagine web descrittive della storia dell'azienda, che rimandano alle pagine comuni per le informazioni di altro tipo. Negli altri casi, invece, gli spazi web dei rivenditori sono piuttosto articolati e presentano, a volte anche in estremo dettaglio, la gamma e i marchi di prodotti offerti, approfondendo anche la proposta di servizi che il magazzino può affiancare alla vendita di materiali. Pochi, però, i casi di siti realmente interattivi che consentono al navigatore di dialogare con la rivendita o di accedere ad aree riservate dedicate ad approfondimenti tematici. In generale, comunque, il solo fatto che tutti i rivenditori costituenti il campione si siano già dotati di un sito relativo alla propria attività dimostra l'elevata fiducia nelle potenzialità del mezzo come strumento di supporto al proprio business.