

# La rivendita

A DIMENSIONE, LA QUALITÀ DEL SERVIZIO, L'ATTITUDINE ALL'APPROCCIO CON IL CLIEN-

Una realtà insediata sul territorio ravennate da soli tre anni ma che presenta già una struttura commerciale a pieno regime e con una posizione importante in termini dimensionali e di fatturato; l'orientamento ad un maggiore contatto diretto con l'impresa e il privato ha portato a sviluppare l'assortimento merceologico e i servizi pre e post ven-

▶ Antonietta Leanza

pprofondire l'analisi dell'azienda Faro Due ci è sembrato interessante almeno per due motivi. Il primo si lega a parametri puramente quantitativi: l'azienda in questione è quella che all'interno del comparto distributivo locale si trova un passo più avanti rispetto agli altri magazzini, come dimostrato dalle cifre riguardanti la dimensione della rivendita e il volume d'affari che appare decisamente superiore alla media; il secondo motivo riguarda invece il modo in cui quest'azienda "extra-territoriale" (succursale di un'azienda madre localizzata nel forlivese, a Cesenatico) si è inserita

nel mercato locale attraverso la scelta di un'area strategica - Ravenna - con il porto e le attività turistiche e industriali connesse e l'investimento massiccio di capitali per predisporre una struttura altamente organizzata, dotata di personale specializzato con una profonda gamma merceologica da offrire.

La rivendita operava già dalla sede centrale di Cesenatico sul territorio ravennate. Nel 1997, constatando le enormi potenzialità di questo territorio, soprattutto del porto e della grossa entità dei lavori edili qui in previsione, tra l'altro non ancora sfruttate dagli altri magazzini locali, la società prende la decisione di investire ingenti risorse finanziarie, umane e organizzative e fonda la Faro Due. L'azienda rappresenta un modello attivo e orientato all'impresa di costruzione, all'artigiano e al privato e costituisce sicuramente un nodo fondamentale nel sistema edilizio ravennate; adotta una politica di forte presenza territoriale puntando molto sul servizio e sulla completezza della gamma attraverso un allargamento degli assortimenti di prodotto e specializzan-



tica di forte presenza territoriale puntando molto sul servizio e sulla completezza della gamma attraverso un allargamento degli assortimenti di prodotto e specializzando le categorie di vendita fino all'apertura recente di uno showroom di pavimenti, rivestimenti e sanitari al fine di interpretare al meglio le esigenze del consumo; un'azienda che cerca infine anche la penetrazione nei territori limitrofi attraverso una rete di agenti di rappresentanza rivolti prevalentemente alle imprese di costruzione.

Non solo, alla base della strategia aziendale c'è l'offerta di un servizio completo associato al prodotto. Un servizio che va dalla preventivazione gratuita alla tem-

### L' intervista

pestività nelle forniture, dalla consegna a domicilio al supporto progettuale, spingendosi fino al servizio di posa in opera "chiavi in mano".

Faro Due si sviluppa su di una superficie di 19.450 mq, dove 3.200

mq sono destinati al magazzino dei prodotti per il rustico, 600 mq per l'esposizione delle ceramiche e 15.000 sono i mq per il piazzale. Ben nutrito anche l'organico (molto tecnico) degli addetti che nella sola sede di Ravenna si compone di sei geometri, un ingegnere, due ragionieri, due magazzinieri e tre autisti. Ma vediamo di scoprire com'è strutturata l'azienda attraverso l'intervista avuta con Nazario Vincenzi, direttore della sede di Ravenna.

.....Facciamo un quadro generale della Vostra attività e spieghiamo i motivi che vi hanno spinto ad aprire un punto vendita qui a Ravenna....

■ Faro Due è filiale di un'azienda che nasce nel 1968 in provincia di Forlì. Con la sede centrale operavamo nei territori del ravennate dove avevamo diversi clienti; ad un certo punto ci siamo resi conto che Ravenna, capoluogo di provincia con grandi potenzialità, costituiva un'opportunità da sfruttare meglio. Abbiamo capito che era giunto il momento di dare ai nostri clienti un servizio migliore di quello che fornivamo a Cesenatico.

Oggi il nostro bacino di utenza è molto vasto, arriviamo fino ai Lidi Ferraresi, a Massa Lombarda, ad Alfonsine, fino al Lido di Spina ecc.

Lavoriamo molto nel territorio tra Ravenna e Ferrara, mentre sfioriamo Forlì che è già di competenza della sede centrale di Cesenatico.

Da quando abbiamo aperto questa sede il fatturato ha avuto notevoli incrementi. Solo Faro Due quest'anno ha avuto un aumento del 38%, mentre l'anno scorso l'incremento è stato del 20%. Con questa sede abbiamo un fatturato dell'ordine dei 10 miliardi e questo senza

## La rivendita in cifre

anno di costituzione sede centrale	<b>1968</b>
anno di costituzione società Faro Due	<b>1997</b>
superficie coperta	<b>3.200</b> mq
superficie esposizione	<b>600</b> mq
superficie piazzale	<b>15.800</b> mq
magazzino	<b>3.200</b> mq
n° di addetti	<b>14</b>
mezzi di trasporto	<b>2</b> autocarri <b>2</b> motocarri (padr.) <b>1</b> furgone

sta sede il fatturato ha avuto notevoli incrementi. Solo Faro Due quest'anno ha avuto un aumento del 38%, mentre l'anno scorso l'incremento è stato del 20%. Con questa sede abbiamo un fatturato dell'ordine dei 10 miliardi e questo senza tenere conto dell'attività legata allo show-room delle ceramiche attualmente ancora in fase di lancio. L'andamento di questo settore ci fa prevedere che nell'arco di circa 4-5 anni potremmo arrivare a toccare anche i 15-16 miliardi di fatturato.



..... A cosa è dovuto secondo lei questo forte incremento di fatturato e in così breve tempo?

■ Innanzitutto un'altra azienda delle nostre dimensioni, così strutturata a Ravenna non esiste.

Abbiamo puntato molto sul servizio al cliente accrescendo lo staff tecnico.

Abbiamo ampliato la gamma dei materiali per l'edilizia e improntato il magazzino per la "pronta consegna".

..... Quali sono i motivi che spingono il cliente ad acquistare i mate-

riali presso la Vostra rivendita?

■ Innanzitutto quando il cliente ha un problema e si rivolge a noi trova sempre in azienda un tecnico preparato in grado di dare consigli e consulenza qualificata e specifica.

Grazie alla presenza di uno staff molto preparato siamo in grado di curare tutta la vendita del prodotto fino alla sua messa in opera. Anzi, possiamo fornire un servizio "chiavi in mano" dando la garanzia al cliente di avere un unico interlocutore per tutta la serie dei lavori previsti.

Infine siamo in grado, quando richiesto, di offrire anche il servizio di progettazione e di calcolo, senza peraltro prevaricare il lavoro dei liberi professionisti locali.

..... Rimanendo ancora sul servizio, il noleggio è un settore che incontra il Vostro interesse?

■ L'attività potrebbe anche interessarci. A Ravenna forse quasi nessun magazzino si occupa di dare questo servizio. E questo si spiega nel fatto che la richiesta di noleggio di attrezzature proviene prevalentemente da imprese che non sono strettamente appartenenti al circondario di Ravenna, da qui la preoccupazione di noleggiare apparecchiature costose a imprese con le quali si hanno rapporti occasionali, spesso limitati esclusivamente a questi episodi.

Spesso le imprese non sono conosciute in zona e recentemente, con la nuova legge sulla privacy, è difficoltoso raccogliere informazioni sulla loro affidabilità finanziaria.

Il noleggio delle attrezzature rimane peraltro un'attività ■