

La rivendita in primo piano

LA DIMENSIONE, LA QUALITÀ DEL SERVIZIO, L'ATTITUDINE ALL'APPROCCIO CON IL CLIENTE

Due le realtà commerciali privilegiate nel contesto dinamico reggiano.

L'espansione territoriale e il servizio al cliente sintetizzano l'approccio delle due aziende che si confrontano e illustrano le loro strategie.

▶ Antonietta Leanza

Nel campione delle aziende oggetto d'indagine abbiamo selezionato due rivendite entrambe meritevoli di essere proposte come "rivendite in primo piano".

L'interesse per i due casi aziendali è nato dal fatto che in entrambi si rilevano valori di prim'ordine rispetto alla media del comparto in termini di fatturato, approccio al mercato, controllo del territorio, dimensione ecc.

L'espansione merceologica e territoriale e le azioni rivolte al mercato sono gli elementi comuni che li contraddistinguono; in entrambi inoltre si rileva la medesima attenzione alla gestione interna del magazzino e la propensione alla comunicazione verso l'esterno della propria attività.

L'apertura verso l'esterno è supportata dall'azione degli agenti rappresentanti, dalle attività pubblicitarie e promozionali, dagli incontri con la produzione e gli altri operatori del settore.

Edilguastalla S.r.l. ed Edilco S.r.l. sono dunque le realtà imprenditoriali più innovative e attente all'evoluzione del mercato nell'ambito del territorio preso in esame; di queste -

supportati dalle testimonianze dei responsabili aziendali, il Sig. Bastia Maurizio di Edilguastalla e il Sig. Arleoni di Edilco - metteremo in luce gli elementi caratterizzanti e le strategie di sviluppo.

Edilguastalla Srl

L'azienda nasce come S.n.c. nel 1989 a Guastalla (RE). Tre i soci fondatori: i Sig.ri Tassoni, Rovina e Filzoli, ottimi conoscitori ed esperti del settore in quanto già soci di due rivendite mantovane, Edilviadana e Edilviadana pavimenti, che tuttora gestiscono.

Nel 1992 l'azienda si trasforma in Srl. Nel 1993 vi è uno scambio di quote societarie che porta il Signor Tassoni Vittorio ad avere il controllo della quota di maggioranza.

Tassoni Vittorio è tuttora socio di maggioranza e amministratore unico dell'azienda.

Nel 1995 Edilguastalla apre una filiale nel comune di Novellara (RE).

Entrambi i punti vendita commercializzano la stessa tipologia di materiali e hanno uno show-room di ceramiche, pavimenti, serramenti e



porte per interni.

Significative le cifre in termini di fatturato, dimensioni fisiche e addetti.

Complessivamente, tra le due sedi, Edilguastalla ha dichiarato un fatturato 1999 di 7,5 miliardi; 8.000 i mq di superficie complessiva scoperta, 2.740 di superficie coperta, 470 mq di esposizione.

20 gli addetti complessivi così suddivisi:

- 15 nella sede legale di Guastalla (2 addetti banco-spedizioni, 2 addetti alla sala mostre ceramiche, 2 addetti alla contabilità amministrazione, 1 addetto ufficio acquisti, 1 responsabile commerciale, 1 addetto vendite cantieri, 3 autisti, 3 magazzinieri)

- 5 nella sede di Novellara (1 addetto banco-spedizioni, 1 addetto alla sala mostre ceramiche, 1 responsabile commerciale, 1 autista e 1 magazziniere).

La clientela si compone per il 65% di imprese, per lo più di medie/piccole dimensioni o ditte artigiane; il restante 35% si ripartisce tra privati e altre categorie.



Il raggio d'azione è locale ma abbastanza ampio: ha un'estensione pari a circa 30 km ed è in progressivo aumento in virtù dell'occasione che ha l'azienda di servire di volta in volta i clienti affezionati e fedeli quando aprono cantieri e interventi in zone lontane dall'abituale bacino servito.

Questi i comuni commercialmente coperti dalle due sedi: Guastalla, Gualtieri, Luzzara, Reggiolo, Fabbrico, Novellara e Bagnolo, insomma gran parte della Bassa Reggiana con puntate occasionali anche su Reggio Emilia.

Il punto di forza dell'azienda è individuabile nell'erogazione di servizi a valore aggiunto alla propria clientela. La rivendita punta alla commercializzazione di prodotti di qualità, di marchi importanti, offrendo al cliente anche un servizio di consulenza, informazione e assistenza al corretto utilizzo degli stessi.

A tal riguardo, la formazione del personale costituisce uno degli aspetti più importanti della strategia operativa aziendale. Il personale interno e gli agenti di rappresentanza esterni seguono periodicamente corsi di aggiornamento sui prodotti e sulle nuove tecnologie, con una particolare attenzione alle novità nel comparto delle finiture: pavimenti interni, pavimentazioni per esterni, ecc.

L'azienda è in grado anche di fornire al cliente lavori finiti attraverso l'erogazione dei servizi di consulenza progettuale e di posa in opera. Quest'ultimo servizio viene svolto facendo ricorso, a seconda delle lavorazioni da effettuare, a squadre di artigiani esterni di fiducia specializzati.

L'azienda è attenta alla fidelizzazione della clientela acquisita, ma è anche molto sensibile alle iniziative di allargamento del

Edilguastalla in cifre

anno di costituzione	1889
gestione attuale	1989
superficie coperta	
sede legale	2200 mq
superficie scoperta	
sede legale	4000 mq
esposizione	
sede legale	400 mq
superficie coperta filiale	540 mq
superficie scoperta filiale	4000 mq
esposizione filiale	2200 mq
fatturato 1999	7,5 mld
magazzino	70 mq
n° di addetti sede legale	15
n° addetti filiale	5
mezzi di trasporto	4 autocarri con gru
	1 autotreno
	1 furgone
	2 pale meccaniche
	5 muletti

Marche in esposizione: Mapei, Graniti Fiandre, Torggler, Cementirosi

bacino abituale della stessa. Differenti le modalità di acquisizione che vanno dal semplice passaparola alla pubblicità effettuata a livello locale attraverso diversi canali (giornali, brochure, volantini), sponsorizzazioni, fiere ecc.

Da un anno è attivo anche un sito Internet che costituisce per l'azienda un veicolo pubblicitario di notevole importanza. Ad oggi esiste semplicemente una pagina web e i contatti via rete sono ancora esigui, ci sono state alcune richieste e piccole vendite on-line, ma la società crede molto in questo mezzo che verrà ulteriormente potenziato.

Ancora circa le modalità di procacciamento della nuova clientela, l'azienda si avvale di responsabili commerciali e rappresentanti monomandatari che periodicamente battono il rispettivo bacino d'utenza andando ad intercettare nuovi cantieri e nuove imprese edili; gli stessi mantengono anche i contatti con i clienti già acquisiti, promuovendo il pacchetto di prodotti commercializzati e offrendo un servizio di assistenza, consulenza e informazione.

La società nasce nel 1985 e la posizio-

Edilco srl

ne sociale è rimasta invariata fino ad oggi.

Edilco è gestita in società da due famiglie: Arleoni e Speroni, le quali, oltre ad occuparsi del commercio dei materiali per l'edilizia, coltivano interessi in altre attività (tipografia, costruzione pompe, gestione alberghi)

La società è presente sul territorio reggiano con quattro punti vendita: la sede legale a Poviglio e tre filiali: a Cadelbosco di sopra, a Campegine e a Reggio Emilia.

Queste in breve le tappe che hanno rappresentato lo sviluppo della società.

Nel 1985 c'è stata l'acquisizione di un piccolo magazzino in località Castelnovo di Sotto (RE) dove nasce l'attività di Edilco.

Nel 1986-87 la società acquisisce un secondo magazzino a Campegine.

Nel 1990 nasce il magazzino di Cadelbosco di sopra.

Negli anni 1995-96 vi è l'acquisizione di un piccolo magazzino a Poviglio.

Ad un certo punto i gestori decidono di chiudere la piccola sede di Castelnovo di Sotto e l'ultimo magazzino acquistato a Poviglio, per una eccessiva vicinanza. Al

loro posto viene aperta l'attuale sede legale, sempre a Poviglio, che si estende su una superficie complessiva di 18.500 mq tra piazzale, uffici, magazzino coperto e area espositiva.

Nel 2000 nasce il magazzino di Reggio Emilia.

Le ragioni che hanno spinto i proprietari ad aprire più punti vendita sono state, a detta dell'intervistato (il geom. Arleoni), i maggiori vantaggi che si possono trarre dal punto di vista logistico e gestionale e soprattutto la migliore presenza sul territorio.

I magazzini sono localizzati in aree strategiche, non sono molto distanti tra loro e si riesce in questo modo ad avere una copertura e un controllo più ampio del territorio.

Attraverso più punti vendita è possibile inoltre trattare quasi tutte le tipologie di prodotto.

I singoli magazzini Edilco commercializzano più o meno la stessa tipologia di materiali; qualcuno ha una fornitura più importante di certi prodotti, qualcun altro di altri e nel complesso si arriva ad ottenere la copertura merceologica completa.

In ogni sede esiste una show-room, e anche in questo caso l'esposizione di ogni singolo centro è diversa al fine di possedere una gamma completa ed esauriente anche delle finiture (pavimenti, rivestimenti, arredobagno, porte e finestre ecc.).

Con una presenza più capillare sul ter-

Edilco in cifre

anno di costituzione	1985
gestione attuale	1985
superficie coperta sede legale	2500 mq
superficie coperta sede legale	16000 mq
esposizione sede legale	450 mq
n° di addetti sede legale	8
mezzi di trasporto	3 autocarri *
	4 autotreni
	8 motrici *
	3 furgoni
	4 pale meccan.

Marche in esposizione: Kerakoll, Cementirossi, Mapei, Cementegola, Scigno

ritorio, a detta dei responsabili aziendali, si ha l'occasione di accontentare al meglio la clientela, offrendo una gamma pressoché completa di materiali e garantendo una maggiore velocità e puntualità delle consegne.

Attraverso i quattro punti vendita Edilco copre commercialmente la Bassa Reggiana dalla Via Emilia al Po, e in particolare con il magazzino localizzato nel capoluogo si hanno penetrazioni anche nei comuni del suo hinterland.

In linea di massima il raggio d'azione abituale è dell'ordine della decina di km da ogni punto vendita.

La società si occupa del commercio di materiali per l'edilizia e non è impegnata in maniera determinante, com'è capitato spesso di riscontrare in altre realtà commerciali, in attività complementari; Edilco non si occupa di produzione di manufatti o di costruzioni edili (impresa), anche se c'è da aggiungere che detiene una quota di una centrale di betonaggio per la produzione del calcestruzzo sita a Boretto a nord della Bassa Reggiana.

Il servizio e la qualità dei prodotti sono gli aspetti determinanti e fondamentali per l'azienda.

Il cliente che si serve da Edilco può contare sui "classici" servizi di base (la pronta consegna in cantiere con carico e scarico del materiale direttamente con gli automezzi della rivendita, i consigli circa i materiali ideali da impiegare per ogni specifica applicazione, l'assistenza tecnica in cantiere) e su altri servizi più specifici quali la posa in opera di pavimentazioni, tetti, controsoffittature ecc. resi possibili grazie al lavoro di squadre di artigiani posatori che lavorano quasi in esclusiva per Edilco.

Alla società appartiene anche l'ARMO, azienda che eroga un servizio di noleggio esclusivamente a "freddo", senza operatore, alle medio-piccole imprese, e che riguarda solo macchine da cantiere come macchine per la rullatura dei pavimenti, per la movimentazione della terra ecc.

La società nel complesso vanta inoltre un parco automezzi di proprietà alquanto significativo e completo per soddisfare le esigenze dell'impresa; i mezzi comunemente usati sono di medio-grande dimensione e portata: 3 autocarri, 4 autotreni e 8 motrici, nonché 3 furgoni e 10 muletti. Gli

automezzi possono ospitare una decina di tipologie di gru che arrivano fino a 30 metri di altezza, con le quali è possibile fare il carico e lo scarico dei materiali direttamente in opera.

La dotazione dei mezzi di trasporto è considerata spesso come indice della qualità del servizio offerto, nel senso che avere più mezzi e di diversa portata può significare avere una migliore capacità e velocità di risposta alle esigenze della clientela.

In relazione alla dotazione di mezzi sopra riportata, possiamo dire che la società può occuparsi sia delle medio-piccole forniture e spostamenti di piccolo raggio sia delle forniture quantitativamente più importanti con possibilità di movimentazione di più ampio raggio.

