

Affiliarsi Per gestire tutto al meglio

“Più che giro di ricambi, qui si preferisce parlare di giro della clientela. Quello che più sta a cuore al gruppo è che l'automobilista sia completamente soddisfatto del servizio offerto da Ceccato e Dekra”

Con i suoi 18.000 veicoli venduti nel 2008 tra nuovi e usati, un fatturato di 300 milioni di Euro realizzato da 350 collaboratori, il gruppo Ceccato tra i concessionari auto del nord-est rappresenta la più importante realtà. Attivo dal 1955, l'attaccamento al marchio Fiat si è sempre andato rafforzando negli anni, affiancato successivamente da Iveco, Alfa Romeo, Lancia, Fiat Professional, Abarth e poi Honda, Mitsubishi, Piaggio Veicoli Commerciali e Tata. Oggi il gruppo Ceccato si avvale di 12 concessionarie che fanno capo a 5 società, con 18 strutture dislocate nelle province di Vicenza, Padova e Treviso. Il coordinamento delle concessionarie è attuato tramite la capogruppo. La responsabilità del gruppo compete al presidente Pino Ceccato, che ha delegato ai figli Antonella, Lorenzo e Massimo, oltre a manager di fiducia, la conduzione operativa delle concessionarie. Antonella Ceccato, Ad della concessionaria Iveco, punta molto sul post-vendita: “Se dieci anni fa eravamo concentrati soprattutto sul nuovo e sull'usato, oggi il panorama è cambiato. L'assistenza è fondamentale. La linea di revisione con alle spalle un nome come Dekra aiuta molto la nostra attività”.

Antonella, prima di tutto ci spieghi com'è nato l'accordo con Dekra.

“Grazie a Fiat, siamo partiti 12 anni fa con le due sedi di Thiene e Schio. Successivamente si sono aggiunte le linee di revisione di Albignasego, Bassano del Grappa e Arzignano”.

Con cinque sedi, quante revisioni riuscite a eseguire all'anno?

“Devo ammettere, un bel numero. In tutto, 25/26.000 revisioni l'anno. Le sedi che però ci danno più soddisfazione, sono senz'altro quelle di Thiene e Albignasego. Solo con queste riusciamo a raggiungere quota 20.000. Sia la sede di Thiene, sia quella di Albignasego contano su due linee di revisione auto ciascuna più una per le moto”.

Numeri così, creano senz'altro un bell'indotto...

“Non c'è dubbio. Più che giro di ricambi però, preferirei parlare di giro della clientela. Quello che più ci sta a cuore è che l'automobilista o il motociclista sia soddisfatto del servizio offerto da Ceccato e Dekra. Un servizio, è evidente, non si vende da sé solo grazie alla presenza di un marchio. Noi abbiamo investito a 360° e il ritorno si tocca con mano. In altre parole, per noi la soddisfazione proviene anche dalle persone che ci lavorano dietro, motivate, capaci, competenti, disponibili e sensibili verso la clientela e attente alla cortesia. Per fortuna poi sono anche ambiziose: riescono sempre a raggiungere gli obiettivi”.

Quali sono i servizi che apprezza di più da parte di Dekra?

“L'attività di mailing, veramente ben fatta e gestita. I dati provenienti dalla Motorizzazione Civile sono puntuali e costantemente aggiornati fino all'ultimo intestatario del veicolo. Abbiamo visto altri database che non sono così aggiornati. Poi va precisato che anche noi ci mettiamo del nostro: supportiamo l'azione di mailing Dekra con quella interna. Ogni mese inviamo 2.500 mail per ricordare alla clientela la scadenza della garanzia, piuttosto che il tagliando di manutenzione o l'approssimarsi della data di revisione. Bè, di queste 2.500 mail inviate, 1.000 riguardano proprio la revisione. Pure i corsi sono svolti con professionalità e noi crediamo molto nella formazione. Poi c'è la parte più strettamente operativa che funziona molto bene: il software EvoD6.0 è efficace”.

Come reputa l'accordo di collaborazione stretto tra Dekra e Coop?

“Per la verità ancora non abbiamo potuto beneficiare dei vantaggi offerti, perché qui in zona la Coop ha aperto da poco tempo. Probabilmente potremmo ritornare a parlarne l'anno prossimo...”.

Intende estendere la linea di revisione ad altri punti di assistenza del gruppo?

“In futuro sapremo cogliere tale opportunità. Per il momento desideriamo implementare il numero di revisioni nei centri di Schio, Arzignano e Bassano del Grappa”.

Che consiglio darebbe a un concessionario o a un'officina che stia valutando di allestire una linea di revisione?

“Avanti tutta. Noi abbiamo scelto di affiliarci perché è etica aziendale gestire tutto in casa. I risultati arrivano poi in breve tempo e col passare degli anni sono sempre cresciuti”.

Antonella Ceccato, tradizione di famiglia nel mondo dell'auto

Antonella Ceccato, laureata in Economia e Commercio alla facoltà di Bologna, ha iniziato a lavorare nel 1998 inizialmente nella società holding del gruppo Ceccato, per poi acquisire un'esperienza di vendita nella concessionaria Fiat ad Albignasego. Dal 2003 invece è Ad della concessionaria Iveco del gruppo. Inoltre Antonella si occupa di coordinamento del marketing (vendita e post-vendita) e dei sistemi informativi. Presidente di questa importante realtà veneta è il padre di Antonella, Pino Ceccato, coadiuvato, oltre che dalla figlia, anche dai suoi altri due figli: Massimo, che segue l'Industrial Car di Bassano del Grappa con le altre sedi e Lorenzo, che si occupa della concessionaria Honda, della gestione immobiliare e della correlata società di servizi (noleggio e pratiche automobilistiche). Oltre a loro poi, il gruppo Ceccato si avvale dell'aiuto di validi e fidati manager.