

ORIZZONTI di GLORIA

di Paolo Pizzato

Razionalizzazione dei **SERVIZI DI POST-VENTITA** e una robusta **POLITICA DI ASSUNZIONI** che proseguirà anche nella **SECONDA PARTE DEL 2017**: Program continua nella sua **CRESCITA** puntando sui propri tradizionali **PUNTI DI FORZA**, senza cessare di **APRIRSI AL CAMBIAMENTO**

“**S**iamo molto soddisfatti delle iniziative realizzate nel corso dei primi sei mesi del 2017”. Nelle parole di **Riccardo Pierinelli**, che da gennaio ricopre il ruolo di responsabile servizi post-vendita di Program, si riflettono tanto una consolidata filosofia imprenditoriale che ha nell'eccellenza dei servizi proposti uno dei propri maggiori punti di forza, quanto una positiva tensione verso il cambiamento, inteso sempre come bacino di potenziali opportunità, nonché una forte predisposizione ad adattarsi sia ai costanti mutamenti del mercato automotive sia alle

indicazioni provenienti dai clienti. “In questo periodo - spiega - abbiamo ulteriormente consolidato (con successo e reciproca soddisfazione) tutte le collaborazioni attive con i nostri principali partner del servizio post-vendita, riuscendo in tal modo a dare ancora più qualità a un settore percepito dai clienti come assolutamente strategico: dalla manutenzione generale dei veicoli al controllo degli pneumatici, dall'assistenza in caso di sinistro all'auto sostitutiva, fino ai sistemi di geo-localizzazione

telematica, ogni aspetto di quest'ambito è stato analizzato nel dettaglio e, dove possibile, migliorato allo scopo di garantire, a tutti coloro che hanno scelto di lavorare con Program, la massima soddisfazione. E proprio sulla scorta di quanto fatto nella prima parte di quest'anno, anche il secondo semestre 2017 si annuncia ricco di sfide e di traguardi da raggiungere. Per il prossimo futuro quel che soprattutto ci proponiamo è di prose-



Riccardo Pierinelli

guire con sempre maggior convinzione sulla strada ormai da tempo tracciata: Program, dunque, non soltanto continuerà a offrire una ricca di gamma di servizi specificamente orientati sulle singole necessità dei propri clienti, ma, ritenendola una soluzione vincente, darà ancora più centralità al fattore umano (tutti coloro che si rivolgono a noi non vengono accolti, né lo saranno un domani, dall'anonima voce guida di un Numero Verde, bensì da una persona pronta ad ascoltare con la massima attenzione bisogni e richieste). Oltre a ciò, la società è impegnata in

una strategica razionalizzazione del proprio network e nel lancio di un importante progetto di monitoraggio del fermo tecnico, dal quale ci attendiamo molte indicazioni utili a ridurre al massimo i tempi di mancato utilizzo delle vetture”.

PIÙ FORZA A PROGRAM

Non a caso, proprio a dichiarazioni come queste si richiama anche **Patrizia Bacci**, amministratore di Program, quando sottolinea la decisa politica di assunzioni messa in atto dall'azienda a partire dall'inizio di quest'anno.

“Il nostro organigramma - sottolinea la manager - è stato rafforzato in molti comparti; nuove giovani risorse sono state acquisite per gli ambiti manutenzione, amministrazione e sinistri e altre arriveranno a irrobustire le aree pricing e comunicazione. Questo ampliamento è certamente dettato dalla crescita del nostro volume d'affari, ma obbedisce anche ad altre ragioni. Alla necessità di rispondere con prontezza ed efficacia a sfide sempre più complesse, per esempio, ma anche a un dovere di trasparenza

verso coloro che ci hanno scelto e che continuano a farlo. In questo senso rivendichiamo con orgoglio la scelta fatta in occasione dell'ultima presentazione del bilancio, che ci ha visto aderire agli International Accounting Standards, i principi contabili internazionali. Pur senza essere in alcun modo obbligati a questo passaggio lo abbiamo fortemente voluto, perché contribuisce a dare ancora più credibilità alla nostra realtà e al nostro operato”.

AUTO E AMBIENTE

Ma mobilità, per Program, significa anche sostenibilità, e ancora una volta è il 2017 l'anno dei grandi cambiamenti. “Siamo partiti - prosegue Patrizia Bacci - con l'idea di inserire nel nostro parco auto una percentuale significativa di motorizzazioni alternative, e abbiamo puntato tanto sull'ibrido quanto sull'elettrico; nel medesimo tempo abbiamo messo a punto una mirata politica commercia-



Patrizia Bacci

tempi brevi, ma noi crediamo che proprio la grande attenzione di cui stanno beneficiando le tecnologie a zero emissioni contribuirà a colmare le lacune di cui ancora soffriamo. Vetture, dunque, che siano quanto più possibile pulite, che sappiano integrarsi senza traumi né difficoltà di sorta con i contesti nei quali viaggiano: questo è quanto chiedono i clienti; richieste che testimoniano un progressivo cambio di mentalità, che per noi si traduce anche in una ridefinizione complessiva del parco auto”.

“

In questo periodo abbiamo ulteriormente consolidato (con successo e reciproca soddisfazione) tutte le collaborazioni attive con i nostri principali partner del servizio post-vendita

Riccardo Pierinelli, Program

”

le che favorisse l'utilizzo di queste vetture, e i clienti, sia quelli del settore privato sia quelli della pubblica amministrazione, hanno dimostrato notevole interesse per questo genere di soluzione.

I risultati ottenuti, insomma, ci hanno dato ragione; la domanda di veicoli le cui emissioni inquinanti siano basse o addirittura nulle non solo esiste, ma è in rapida crescita, e questo significa che il mercato è pronto a valorizzare e a premiare chi

si dimostrerà in grado di coniugare al meglio il bisogno di muoversi con il rispetto dell'ambiente. Non va dimenticato, comunque, che il nodo della generale carenza delle infrastrutture è concreto, e che si tratta di un problema che va affrontato e risolto in

IL SORPASSO DELLE AUTO SUGLI LCV

Nel 2017, la flotta di Program ha visto cambiare gli equilibri tra auto e veicoli commerciali a favore delle prime. “Ma tutte queste oscillazioni - specifica Patrizia Bacci - non hanno alterato il dato fondamentale: chi ha optato per la nostra azienda, in grande maggioranza, è rimasto soddisfatto del servizio ricevuto.

Lo dimostra il tasso di fidelizzazione della clientela, da sempre estremamente alto, anche se restano numerose le richieste di flessibilità dei contratti e la tendenza a ridurre i periodi di noleggio non accenna a diminuire. Ma a fronte di ciò, Program può vantare contratti di locazione con ben cinque rinnovi plurimi”.