

UN NUOVO MODO DI COMUNICARE

di Maria
Francesca Moro

“La carenza di prodotto, che derivi dalla mancanza di semiconduttori o dalla crisi del settore dei trasporti, è ormai un problema consolidato e credo dovremmo affrontarlo ancora per tutto il 2022”. Ad affermarlo è **Paolo Campanale**, responsabile Italia vendite dirette di Program Autonoleggio che, nel suo ruolo, il problema lo affronta in prima persona. Cercando, assieme al team della società di noleggio fiorentina, di “trovare soluzioni immediate e valide, per tenere in piedi la relazione con il cliente e restargli vicino, cercando di soddisfare, per quanto le contingenze permettano, le sue esigenze”.

FM: Quali le soluzioni adottate da Program per sopperire alla carenza di prodotto?

“In primo luogo, la consulenza ancora più attenta. Cerchiamo di



Paolo Campanale, Program Autonoleggio



Soluzioni di noleggio flessibili, ampliamento dei modelli a disposizione e un nuovo modo di comunicare: ecco come Program Autonoleggio risponde all'attuale carenza di prodotto

guidare il cliente verso prodotti dai tempi di consegna ridotti, compatibilmente con le necessità della flotta aziendale, offrendo alternative non considerate prima, ma senza sconvolgere la car list. Il mercato offre moltissime vetture oltre ai modelli più noti. Sta a noi fare in modo che i clienti si spostino verso nuovi prodotti più disponibili”.

FM: È contemplata dunque l'apertura a nuovi brand, magari quelli cinesi che stanno entrando nel mercato europeo?

“In Program la ricerca sui nuovi prodotti è costante. Siamo aperti

alle innovazioni, sia in termini di prodotti che di novità all'interno di prodotti già noti. Per quanto riguarda i brand cinesi, stiamo esaminando il mercato. Riteniamo necessaria un'analisi approfondita per comprenderne il valore residuo, fattore che influisce fortemente sul canone e che, se calcolato erroneamente, potrebbe fare la differenza sul fare o non fare margine”.

FM: Restando in tema di prodotto, la mancanza del nuovo sta rallentando i processi di elettrificazione delle flotte aziendali?

“Non nello specifico. Il rallenta-

mento è avvenuto per tutte le carline, non abbiamo visto un grande contraccolpo sull'elettrificazione né sulla diffusione dei veicoli a basso impatto ambientale, verso i quali c'è un grande interesse da parte dei clienti. Per questo motivo, il team Program è impegnato nella formazione alla green mobility, sia internamente, con quella dei nostri consulenti, che in ottica di formazione al cliente. In conclusione, più che la chip shortage, il grande ostacolo alla transizione energetica resta il dubbio sulle infrastrutture di ricarica”.

FM: Dal prodotto al servizio: Program ha pensato a dei servizi appositi per sopperire ai ritardi nelle consegne?

“Oltre a indirizzare i Fleet Manager verso Case costruttrici con maggior disponibilità di veicoli e ad

attuare la proroga dei contratti in essere, sopperiamo ai ritardi attingendo dalla nostra flotta personale. Utilizziamo il nostro parco per le preassegnazioni e per il noleggio plurimensile, fiore all'occhiello tra i nostri servizi flessibili. Un noleggio che può essere rinnovato di mese in mese e disdetto senza penali anche prima delle tempistiche previste e che permette, inoltre, di procedere alla sostituzione del veicolo in corso d'opera”.

FM: Valutate anche opzioni di noleggio dell'usato?

“La nostra flotta personale, quella utilizzata per le preassegnazioni e per parte del plurimensile è composta da auto usate. Sono veicoli che provengono dal lungo termine, controllati e monitorati già durante la durata del noleggio e, ulteriormente, al rientro. Se il vei-

“È nato un nuovo modo di comunicare che, pur aumentando la distanza fisica, ci ha avvicinati ancor di più ai clienti

Paolo Campanale, Program Autonoleggio

colo rientrato è ancora valido per età, chilometraggio e stato, viene ripristinato e fatto uscire”.

FM: In che modo Program comunica le problematiche ai clienti?

“La relazione con il cliente si è profondamente trasformata in seguito alla pandemia. La nostra forza vendita dedica lo stesso tempo e la stessa attenzione alla gestione del cliente, ma lo fa in modo diverso. Le visite presso le aziende non sono più così assidue, ma è aumentato esponenzialmente il numero di video-call e riunioni virtuali. Fin dai primi mesi di emergenza abbiamo sfruttato gli strumenti messi a disposizione dalla tecnologia, per continuare a star vicino ai clienti nel rispetto delle nuove norme. È nata una nuova forma di relazione che, se da un lato ha aumentato la distanza fisica, dall'altro ha reso più costanti e frequenti le comunicazioni”.

Focus sicurezza

Le difficoltà contingenti non hanno allontanato Program da quello che, da sempre, è il principale obiettivo della società di noleggio fiorentina: portare la sicurezza nelle flotte aziendali. Si prepara una nuova edizione del Program Campus, l'evento che, dal 2018, riunisce Fleet e Mobility Manager - più di 60 nell'edizione 2021 - all'autodromo di Modena, offrendo loro lezioni teoriche e prove pratiche di avanzati sistemi di assistenza alla guida. Perché gli Adas sono molto più di un optional e, per assicurare la sicurezza dei driver, devono essere conosciuti e compresi prima di tutto dai Fleet Manager.