

## INTERVISTA

di Gennaro Speranza



**PATRIZIA BACCI**  
Amministratore Unico  
di Program

# Program lavora per un noleggio più semplice e flessibile

Una struttura snella e flessibile, in grado di adattarsi alle mutevoli esigenze dei clienti. È questo il punto di forza di Program Autonoleggio, società di noleggio fiorentina che gestisce più di 5.300 veicoli e oltre un migliaio di clienti, tra i quali sia aziende pubbliche che private

**C**hi l'ha detto che per essere considerati dei grandi player sul mercato del noleggio bisogna avere numeri importanti, magari a cinque o a sei cifre, in termini di dimensioni di flotta gestita? Davvero le dimensioni della struttura aziendale o della flotta contano più della capacità di saper fronteggiare le difficoltà quotidiane con un approccio flessibile e reattivo? E quanto è importante oggi il valore della flessibilità nella proposizione di un'offerta di noleggio? Ne discutiamo in questa intervista con **Patrizia Bacci**, Amministratore Unico di Program.

**Dott.ssa Bacci, la situazione di emergenza che ormai da un anno stiamo vivendo ha indubbiamente stravolto il lavoro e le attività delle aziende, le quali cercano oggi sempre più flessibilità nei contratti di noleggio a lungo termine. In che modo Program ha affrontato la situazione?**

"Program è da sempre impegnata nel proporre prodotti e soluzioni flessibili di noleggio. Penso ad esempio a "Plurimensile Program": un pacchetto di noleggio plurimensile, senza vincoli di durata, che offre tutti i vantaggi del noleggio a lungo

termine con in più la flessibilità di poter restituire l'auto quando si vuole. Si tratta di una formula che ci ha dato grande soddisfazione e che è stata molto apprezzata dai clienti, specialmente durante questo particolare momento storico caratterizzato dalla pandemia. L'attenzione al cliente e la flessibilità nei servizi continueranno in futuro a rimanere i punti cardine della nostra filosofia aziendale".

**Quali sono le strategie vincenti per essere competitivi, oggi, nel settore del noleggio?**

"L'esperienza trentennale nel mondo del noleggio ci ha insegnato molto su quali siano le reali esigenze dei nostri clienti e, nello specifico, su come supportare nella quotidianità driver e fleet manager. Possiamo attrarre clienti con grandi assetti organizzativi oppure vantare parchi auto da migliaia di veicoli, ma se poi non riusciamo a rispondere tempestivamente con la giusta soluzione alle difficoltà quotidiane, tutti gli investimenti fatti verranno vanificati. Ciò che garantisce un servizio di successo non è la dimensione della flotta o della struttura del noleggiatore (piccola e quindi capace di rispondere nell'immediato o grande capace di dotare il

cliente di numerosi tools) ma conta piuttosto essere dotati di un'organizzazione corta e reattiva e avere la capacità di ascoltare nel tempo ogni singola esigenza del cliente mettendosi nei suoi panni".

**Quindi le dimensioni della flotta non contano...**

"Assolutamente no. Nella scelta del proprio partner, un fleet manager non dovrebbe concentrarsi sulle dimensioni della struttura aziendale o della flotta, piuttosto dovrebbe valutare la capacità del noleggiatore di ascoltarlo e guidarlo nella scelta di soluzioni flessibili e vincenti".

**In che modo l'approccio di Program si differenzia peculiarmente rispetto al mercato?**

"Ci consideriamo un'azienda diversa dalle altre perché l'esperienza maturata in 30 anni di attività ci ha portati a costruire una struttura flessibile, in grado di aggiudicarsi importanti trattative grazie alla capacità di adattamento alle molteplici realtà con cui entriamo in contatto. Ripetiamo spesso ai nostri fleet manager che ci piacciono problemi complessi perché proprio attraverso questi possiamo individuare soluzioni semplici".