

AUTO IN RITARDO? ECCO LE SOLUZIONI

Un'azienda con un'organizzazione snella e reattiva, con un ottimo livello di servizio. Questa è Program, che ci racconta come anche le situazioni più complicate possono essere affrontate con competenza

di Marina
Marzulli

Iritardi nelle consegne delle auto nuove sono un problema comune. Program lo affronta con cura particolare perché può vantare una conoscenza personale dei propri clienti. Ne abbiamo parlato con **Daniele Caruso**, Direttore Commerciale di Program.

FM: Come gestite i ritardi delle consegne?

Si tratta di un problema comune a tutti, su cui noi noleggiatori non abbiamo margine di intervento. Quello che facciamo è stare molto vicino al cliente: lo aggiorniamo tempestivamente e gli diamo la possibilità, qualora il ritardo diventi insostenibile, di annullare l'ordine.



Daniele Caruso, Program

FM: Quando un ritardo è "insostenibile"?

Quando le condizioni non sono più quelle per cui il cliente aveva inizialmente firmato il contratto. Il problema di questi ritardi è che non sono programmabili: il cliente può rassegnarsi al fatto che ci vorrà un anno perché arrivi la sua auto, ma non al fatto che la consegna slitti ulteriormente di mese in mese.

FM: Quali altre soluzioni mettete in campo?

Troviamo soluzioni alternative: cerchiamo mezzi di altri marchi, eventuali – rare - pronte consegne o una macchina del nostro "flottino", che comprende veicoli dei modelli più utilizzati immediatamente disponibili. Le nostre preassegnazioni prevedono un'auto di pari livello e allo stesso costo di quella per cui è stato firmato il contratto.

FM: Quando pensa che si normalizzerà questa situazione di crisi produttiva?

Difficile prevederlo: a inizio anno sembrava che la situazione si stesse normalizzando, invece ora i tempi di consegna si stanno nuovamente dilatando. Credo che l'orizzonte temporale comprenderà tutto il 2023 e forse anche 2024. Spero che sia un'ipotesi destinata a essere disattesa.

FM: Qual è, anche in questo caso, il vantaggio di essere un noleggiatore con una struttura organizzativa come la vostra?

Non c'è un call center per parlare con Program: i nostri clienti possono parlare direttamente con il proprio referente, con il quale instaurano un rapporto diretto e continuativo. Abbiamo un numero di vetture che ci permette di conoscere targa per targa il nostro parco, e di chiamare per nome i Fleet Manager con i quali collaboriamo. Siamo come la piccola banca di un tempo, dove il direttore conosce personalmente il cliente e sa di cosa ha bisogno. Le persone di Program non cambiano di continuo, la gestione è completamente interna e non affidiamo niente in outsourcing. Come azienda di servizi, siamo consapevoli che il cliente ci sceglierà o rinnoverà il contratto solo se si sentirà ascoltato e seguito.

Una consulenza concreta per le flotte verdi

"Visto il nostro rapporto consulenziale, abbiamo la possibilità di trovare la giusta soluzione green per il parco auto in base alle percorrenze e ai consumi", spiega Daniele Caruso, che però avverte: "Bisogna essere molto realisti: attualmente l'elettrico copre il 20 o 30 per cento delle esigenze di noleggio delle aziende. Gli ostacoli principali sono l'autonomia rispetto ai chilometraggi medi e i canoni ancora alti per via dei bassi valori residui. Di contro, l'elettrico ha costi di manutenzione contenuti, quindi in prospettiva i canoni potrebbero abbassarsi". Nel frattempo, si valuta caso per caso se passare dal gasolio alla benzina, al mild hybrid o al plug-in, cercando la vettura più adatta alle esigenze di mobilità del cliente. "Per fare decollare l'elettrico, però, oltre alle infrastrutture serve un ritorno degli incentivi", avverte Caruso.