

SPINTA AL CAMBIAMENTO

Albero Motore

È il nome di un progetto che ha dato a Program di Autonoleggio Fiorentino la patente di azienda ecosostenibile. Spin off di Salford Van Hire, con stile anglosassone e la capacità tutta italiana di rispondere alle esigenze del suo cliente, Program è pronta per avvicinare nuovi mercati. Restando green



di Roberta Carati

Tanti alberi stilizzati e il richiamo alla partnership siglata con Treadm. La home page di Program dice subito da che parte sta l'azienda fiorentina (con natali a Manchester): dalla parte dell'ambiente. E che essere green non sia immagine ma sostanza lo attestano i fatti: una nuova sede totalmente ecosostenibile, un parco che ha inflottato un 20 per cento di veicoli ibridi sugli acquisti dell'ultimo anno, un principio inderogabile secondo cui per ogni auto comprata viene piantato un albero. Andrea Bardini, Operations Director, ci ha raccontato la nuova Program di Autonoleggio Fiorentino.

F&F Partiamo dalle radici?

»»» Siamo nella Manchester del 1965 e Raffaello Bacci, il fondatore di Salford Van Hire, si rende conto che può guadagnare qualche sterlina in più noleggiando il furgone con cui consegna paralumi e statuette quando non lo usa. La richiesta è tale che in breve tempo deve acquistare un altro furgone e poi un altro ancora. È l'embrione della flotta. Program, fondata nel 1992 da Patrizia, l'unica dei suoi tre figli tornata in Italia, ha seguito lo stesso percorso, ma al posto del furgone c'erano dieci Panda.

F&F Per quali progetti?

»»» Program ha iniziato a operare esclusivamente nel settore della Pubblica Amministrazione. Con il limite che le gare Consip, che ti aggiudichi con il miglior prezzo, non fidelizzano. Quando sono arrivato in azienda, una decina di anni fa, abbiamo cominciato a guardare al mercato privato, delle imprese. La domanda era: come riuscire a essere protagonisti in un mercato dove siamo i più piccoli? Vestendo su misura le esigenze del cliente. Abbiamo un organico di 60 persone e 5.000 macchine in flotta, e quindi riusciamo a dare un servizio eccellente, a detta di clienti che sono spesso in co-fornitura e hanno altri elementi di confronto. Siamo flessibili e abbiamo una capacità decisionale immediata, rapida. È un grosso valore aggiunto. Il cliente non aspetta.

F&F Solo vetture o anche veicoli commerciali?

»»» Fino a qualche anno fa i commerciali erano il 70 per cento, adesso le percentuali sono rovesciate. È una questione di profittabilità. Dopo tre anni mi viene restituito un veicolo sfruttatissimo, che ha un valore residuo bassissimo, ma che nel periodo di noleggio mi è costato tantissimo. Con gli stessi soldi acquisto una vettura che do a un dirigente che la tiene con grande cura: pochissime spese prima e valore residuo importante.

F&F Noleggio a lungo e breve termine. Manca il medio...

»»» Il lungo termine è il core business dell'azienda. Negli anni abbiamo sviluppato una piccolissima parte di breve termine - parliamo di un'ottantina di veicoli - che gestiamo con contratti in franchising prevalentemente in Toscana. Su un fatturato annuo di circa 35 milioni di euro, il breve termine vale poco più dell'1 per cento. Il nostro 'medio termine' è un contratto plurimensile: abbiamo 20-25 vetture fresche che ci rientrano per vari motivi, a cui aggiungiamo dei flottini (altre 15-20 auto con sconti particolari), adatte al cliente con collaboratori a tempo. Sono contratti di tre-sei mesi che ci permettono di farci conoscere, di testare il nostro servizio. Non ha idea di quanti clienti sono partiti da lì e sono arrivati al lungo termine.

F&F Come conciliate crescita e qualità del servizio?

»»» Con un piano industriale che prevede un incremento graduale della flotta, in linea con il nostro approccio 'tailor made'. Per dire: non abbiamo neppure il numero verde, ai

Il 'mid term' Program è un contratto 3-6 mesi che ci permette di far conoscere il nostro servizio. Per passare magari al lungo termine.



La squadra Program nel quartier generale di Via Pratese 131 a Firenze. La nuova sede, inaugurata a gennaio 2019, è totalmente green e autosufficiente dal punto di vista energetico. Per ogni vettura acquistata - saranno 1.300 a fine anno - Program pianta un albero in Italia o all'estero.

nostri clienti forniamo un nome, un cognome, una e-mail e un numero di telefono. Mettiamo tutta la nostra professionalità nel rispondere alle necessità del cliente in tempo reale. Il contratto di noleggio è un contratto di servizio.

F&F Per l'assistenza come vi siete organizzati?

»»» Ovunque circoli un veicolo Program, abbiamo accordi con le officine autorizzate di tutti i principali brand. Utilizziamo diversi network - Saol, Rhiag, Bosch - e possiamo contare su una cinquantina di autoriparatori fidelizzati distribuiti soprattutto nel centro nord. Parliamo di 5.500 punti di assistenza, praticamente uno per ogni veicolo della flotta.



F&F Una flotta eterogenea?

»»» Abbiamo da tempo accordi con tutti i costruttori, di marchi premium e di marchi generalisti. In certi anni lavoriamo meglio con l'uno o con l'altro, secondo le sinergie che si creano. In questo 2020 abbiamo lavorato molto bene con brand quali Renault e PSA. Si cerca sempre di venire incontro alle esigenze del cliente, magari dando suggerimenti sui sistemi di sicurezza ADAS installabili (sui commerciali, per esempio, sollecitiamo i rilevatori di parcheggio e la frenata di emergenza automatica).

F&F E rispetto alle alimentazioni?

»»» La flotta è ancora per la maggioranza diesel, ma qualcosa sta cambiando. Degli acquisti dell'ultimo anno il 20 per cento sono veicoli ibridi, sviluppati grazie alla partnership con brand come ad esempio Toyota; ci stiamo inoltre avvicinando sempre più alle vetture total electric, seguendo la direzione che il mercato italiano, anche se ancora non pronto al 100 per cento, sta prendendo.