



**CertifiedFirst®**

**IL BUSINESS VINCENTE**

## FINE ANNO. TEMPO DI NUMERI.

La fine dell'anno è tempo di bilanci e di riflessioni, in cui si cerca di capire cosa è andato bene e cosa si potrebbe migliorare.

In qualità di responsabile del network, confermo l'andamento positivo del network CertifiedFirst, con una crescita a doppia cifra. Analizziamo nel dettaglio:

- ❖ **NUMERO SOCI.** Questo anno abbiamo avuto **19** nuovi ingressi che hanno portato il Network a **63 soci**. E questo non solo grazie al lavoro di squadra del team PPG, ma anche alle carrozzerie stesse, che hanno creduto nella proposta CertifiedFirst.
- ❖ **3 MOMENTI DI INCONTRO**
  - **CORSO LEVABOLLI 1° EDIZIONE.** Tenutosi presso il Training Center di Lainate dal nostro tecnico Sebastiano Latiano, ha registrato una partecipazione massima delle carrozzerie su 6 sessioni pilota. Il livello di soddisfazione generale dichiarato - con un punteggio che va da 1 a 4 - è stato pari a **3,87**.
  - **GIORNATA CON ARVAL E GROUPAMA.** Organizzata in due sessioni, gli incontro hanno registrato una partecipazione attiva pari **all'86%** dei soci con in più qualche nuova carrozzeria interessata ad entrare in CertifiedFirst. Le giornate sono state l'occasione da parte di ARVAL e GROUPAMA per chiarire il processo di candidatura per diventare fiduciarie ed esporre le novità che stanno mettendo in atto.
  - **GIORNATA HOT REPAIR.** Tenutasi in due sessioni presso il Training Center di Lainate, la giornata ha avvicinato le carrozzerie ai concetti di risparmio di tempo ed energia; tempi di ciclo ridotti ed attenzione al processo, contribuendo a far conoscere alle carrozzerie CF le attrezzature e le condizioni commerciali dell'azienda ASTRA BALLERO.
- ❖ **GARANZIA A VITA.** In **10 carrozzerie** del Network è stata attivata la Garanzia a Vita sul processo di verniciatura che le carrozzerie stanno rilasciando ai loro clienti insieme al materiale pubblicitario inviato da noi.
- ❖ **QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE PER I CLIENTI FINALI DELLA CARROZZERIA.** Ad oggi **31 carrozzerie** hanno passato a STUDIOMOSNA i nominativi dei loro clienti. Le risposte ricevute sono poco più di **1.300** italiani, il cui livello di soddisfazione generale nei confronti delle carrozzerie CertifiedFirst è pari a **4,5** (con una scala che va da 1 a 5).
- ❖ **SITO WEB.** Abbiamo lanciato il nuovo sito internet [www.certifiedfirst.com](http://www.certifiedfirst.com) aggiornandolo con le carrozzerie socie divise per aree geografiche, con le attività e le partnership. Analizzando le visite al sito in un periodo che va da settembre a dicembre, sono circa **200** gli utenti alla prima visita del sito. La percentuale più alta di visitatori si registra su Milano città. Seguono Roma e Firenze.
- ❖ **PARTNERSHIP.** Anche quest'anno abbiamo individuato due aziende che propongono condizioni commerciali riservate ai soci CertifiedFirst. Parliamo di **ASTRABALLERO**, per l'acquisto di forni, banchi sollevatori, banchi di riscontro; e **J.P. & CO.**, azienda fornitrice del kit levabolli.

Tutti chiedono oggi al mondo della carrozzeria un **salto di qualità** ed una vera e propria generazione di imprenditori. Grazie ai vostri suggerimenti, stiamo cercando di migliorare i nostri processi, le nostre metodologie ispirandoci a principi di qualità. Dal prossimo anno ripartiremo con obiettivi più ambiziosi e con altre novità che andranno ad arricchire l'offerta CertifiedFirst.

## IL MERCATO VISTO DAI PROGRAMS

### **2016: un anno di opportunità**

Si sta chiudendo un 2015 al di sopra delle nostre aspettative. Le nuove immatricolazioni crescono oltre il **+15%**, crescono anche tutti gli indicatori economico finanziari che condizionano le nostre attività imprenditoriali: la produzione industriale, i consumi petroliferi, fiducia dei consumatori. Questo rinnovato entusiasmo è sufficiente per affrontare il 2016?

No!!

Sicuramente l'entusiasmo ci aiuta ad approcciare il futuro con più ottimismo e serenità, ma per tutti noi non è tempo per rilassarci. Il 2016, dicono illustri analisti, sarà un anno migliore del 2015, quindi ci affacciamo su un mercato che sarà ricco di opportunità. Insieme a Voi non vediamo l'ora di coglierle queste opportunità per confermare ancora una volta la nostra **leadership sul mercato**, insieme a Voi siamo sicuri di essere la **migliore proposta sul mercato**, insieme a Voi siamo pronti ad affrontare questa nuova sfida difficile ma allo stesso tempo affascinante.

**Raffaele Nicotera**  
*Programs Manager Italy*

---

### **L'importanza del tempo di ciclo in carrozzeria**

Spesso e volentieri capita di dimenticare che la prima cosa che una carrozzeria vende è la **manodopera**, regina incontrastata delle voci di una fattura di carrozzeria. In qualità di variabile controllabile e governabile dal carrozziere, deve essere **gestita accuratamente** e analizzata nei modi opportuni. A tal proposito introduciamo un concetto fondamentale quale "**Il tempo di ciclo**" che se analizzato e correttamente monitorato può aiutare la carrozzeria a massimizzare i propri profitti sulla manodopera. Per tempo di ciclo intendiamo il **tempo medio che intercorre da quando il cliente consegna le chiavi al carrozziere a quando le stesse vengono restituite al cliente**. Analizzare il nostro tempo di ciclo e capire quali sono gli eventuali colli di bottiglia, ci permette di ridurre le perdite di tempo e gli sprechi del processo di riparazione, quindi di conseguenza - vendendo tempo in carrozzeria - migliorare la nostra efficienza e la conseguente vendita di manodopera. Pertanto ricordiamoci prima di pensare a come possiamo ridurre i nostri sprechi e le perdite di tempo come conoscere e misurare il nostro tempo di ciclo.

**Walter Villella**  
*Business Solution Manager*

## PILLOLE DAL MONDO DELL'AUTO

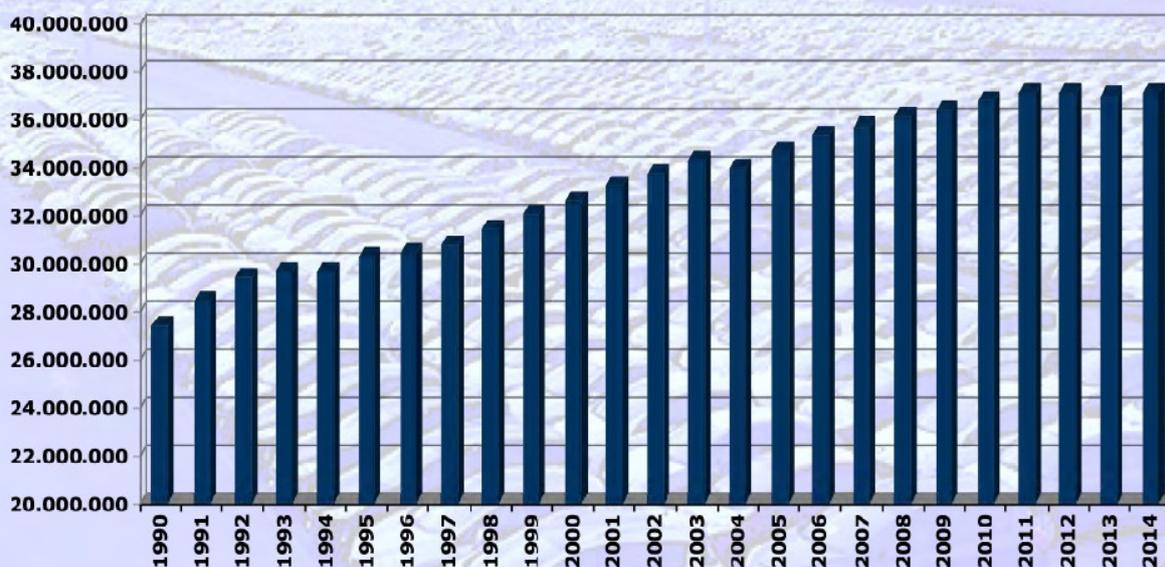
Proponiamo qui di seguito alcuni grafici di facile lettura che raccontano l'andamento e le prospettive dal mondo dell'auto. I dati sono stati presentati dal Centro Studi Promotor in una conferenza dal titolo: "La situazione e le prospettive del mercato dell'auto", tenutasi a Milano il 26 novembre.

### ANDAMENTO PIL E IMMATRICOLAZIONI AUTO IN ITALIA (2007-2015)

(NUMERI INDICI 2007=100)

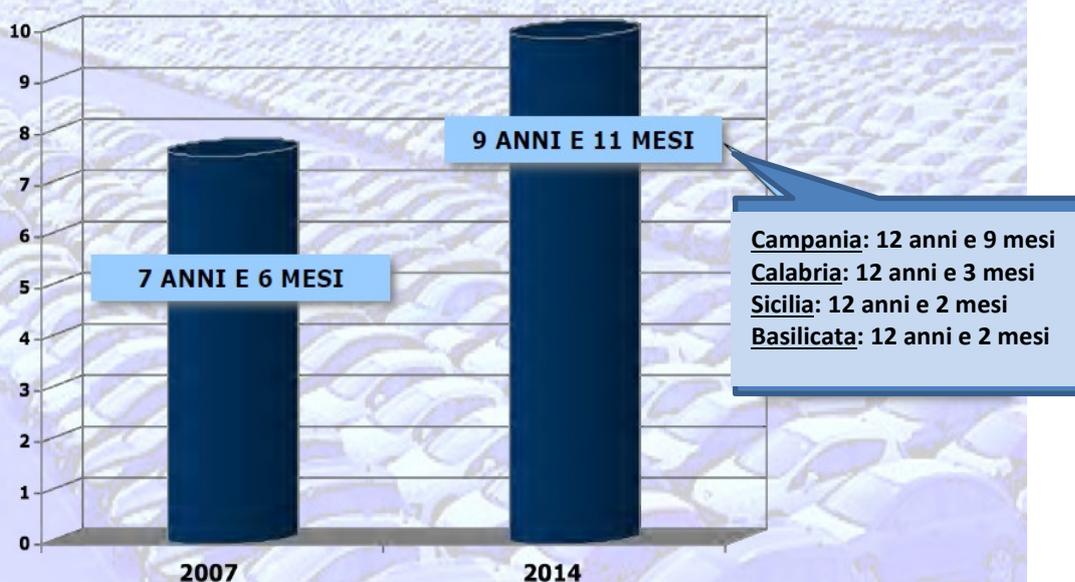


### AUTOVETTURE CIRCOLANTI IN ITALIA (1990-2014)



Fonte: Anfia

## ANZIANITÀ DEL PARCO CIRCOLANTE IN ITALIA



## IMMATRICOLAZIONI AUTO IN ITALIA 2007-2018

(migliaia di unità)

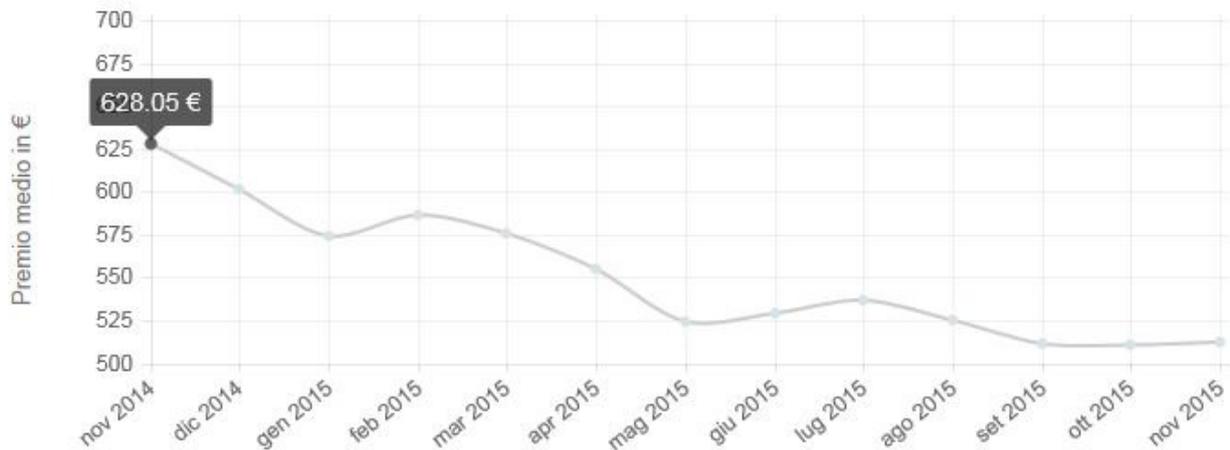


Il forte invecchiamento del parco circolante – insieme ad altri fattori economici italiani - ha determinato un significativo accumulo di domanda di sostituzione che, con il ricomparire a fine 2013 di una cauta fiducia su un'imminente avvio della ripresa economica, ha indotti gli italiani ad attingere ai loro risparmi per sostituire vetture più vecchie. Questa situazione è continuata nel 2014 con una crescita del 4,2% generando nel 2015 un **recupero a due cifre** che probabilmente porterà il mercato delle immatricolazioni a quota 1.560.000 a fine 2015 con un incremento del **14,7%** sul 2014. Segnale positivo deriva anche dalle statistiche sulle patenti attive: nel 2015 è aumentata infatti la quota di italiani con meno di vent'anni in possesso di una patente. Quali previsioni si possono formulare dunque per i prossimi anni? Uno scenario altamente probabile è quello che vede la ripresa proseguire con tassi a due cifre fino ad un raggiungimento "fisiologico" per il mercato italiano, cioè fino ad un volume di immatricolazioni annue pari a 2.150.000 unità [fonte: Centro Studi Promotor].

## TREND E CURIOSITÀ DAL MERCATO ASSICURATIVO

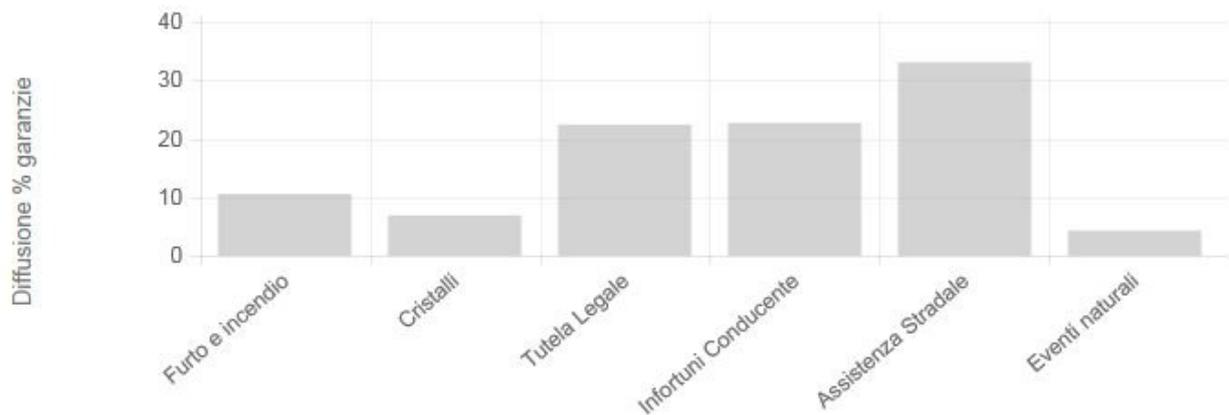
### Premi RC Auto in Italia da novembre 2014 a novembre 2015

Nel corso del mese di novembre 2015 il premio medio RC auto calcolato in Italia è stato di **512,40 €**. La variazione rispetto a 6 mesi fa (524,26€) è del -2,26%. Rispetto allo stesso mese di un anno fa (628,05€) la tariffa media fa segnare un -18,41%. Tutti i dati degli ultimi 12 mesi sono disponibili nel seguente grafico [fonte: dati Osservatorio Facile.it].



### Quali sono le garanzie accessorie più scelte in Italia?

Fra le garanzie accessorie, la più scelta nel mese di novembre è stata la **Assistenza Stradale**, richiesta dal **33,07%** degli utenti che hanno calcolato un preventivo RC auto. Nel grafico qui a fianco puoi vedere la percentuale di scelta di tutte le garanzie [fonte: dati Osservatorio Facile.it].



### Assicurazioni on line

Sono sempre di più gli italiani che utilizzano il web e le compagnie telefoniche per scegliere la propria polizza assicurativa. Nel 2014, un assicurato su tre ha raccolto informazioni su internet (nel 2013 la percentuale era del 14%) mentre il 43% dei clienti si è rivolto alle imprese telefoniche (contro il 37% del 2013).

E' quanto emerge dall'indagine 2015 condotta dall'Osservatorio Ania sulla soddisfazione del cliente in collaborazione con l'istituto di ricerche demoscopiche GFK e l'Università Bocconi. L'indagine ha raccolto le risposte di 3000 capifamiglia italiani, assicurati, di età compresa tra i 18 e i 74 anni, per comprendere il loro grado di soddisfazione sul mercato e sui prodotti assicurativi [fonte: Osservatorio ANIA]

# QUANTO È IMPORTANTE LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE!

## Di cosa si tratta?

È uno strumento di fidelizzazione per capire cosa pensa il cliente della carrozzeria.

## Come funziona il questionario?

Facile! Sarà la società STUDIOMOSNA a contattare **via mail** il vostro cliente, sottoponendogli un questionario di 15 domande. Pertanto l'unico "compito" in carico alla carrozzeria, è quello di passare la lista di nominativi di propri clienti.

## Quanti nominativi può passare la carrozzeria a STUDIOMOSNA?

Più indirizzi mail la carrozzeria passerà a STUDIOMOSNA, meglio sarà per ottenere un campione di risposte significativo.

## Come faccio a conoscere i risultati?

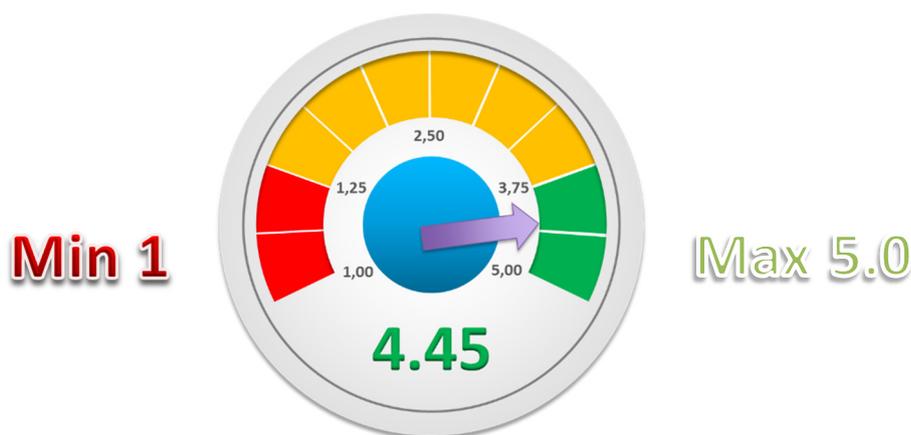
Una volta che STUDIOMOSNA avrà raccolto i dati, sarà restituito alla carrozzeria un report via mail coi risultati.

Le risposte che saranno date saranno ovviamente in **forma anonima**.

## Perché è importante fare un questionario di soddisfazione?

Perché è uno strumento che flotte e assicurazione richiedono nei loro parametri di scelta della fiduciaria.

Ad oggi, su 31 carrozzerie CertifiedFirst che partecipano attivamente nel fornire i nominativi dei propri clienti a STUDIOMOSNA, il livello di soddisfazione generale di 1.300 italiani verso le 31 carrozzerie è pari a....



La media di **4,45** è un **ottimo risultato**! Ciò testimonia che nel Network abbiamo carrozzerie i cui clienti sono molto soddisfatti della riparazione e dei servizi offerti. Avanti così quindi.....senza dimenticare che si può fare di più!



Le carrozzerie del Network che hanno ricevuto un livello di soddisfazione dai loro clienti pari o maggiore al 4,50 riceveranno nel 2016 un **riconoscimento** importante da esporre in carrozzeria.

## CASO DI SUCCESSO

Abbiamo deciso da questa newsletter in poi, di dedicare una pagina ad un caso di successo della carrozzeria CertifiedFirst che si è distinta per attività svolte e iniziative di successo sul mercato.

Partiamo con **Carrozzeria Manea** della provincia di Vicenza che, con l'aiuto del nostro TTD Gianpaolo Barbierato e del tecnico Claudio Borghetto, ha implementato la Garanzia a Vita sul processo di verniciatura "sponsorizzandola" molto bene nella sua carrozzeria. E i risultati si vedono!



## CONVENTION 2016

Come ogni anno, siamo lieti di invitarla al consueto appuntamento di incontro annuale con tutte le carrozzerie appartenenti al Network, che si terrà a .....



*presso....*



**Palazzo Caracciolo MGallery\*\*\*\***

Via Carbonara 112, 80139 Napoli

*A gennaio riceverà invito ufficiale, valido per 1 partecipante*



**LA TUA OPINIONE È MOLTO IMPORTANTE PER NOI!**

Questa newsletter nasce con l'intento di dare un ulteriore servizio di informazione ed aggiornamento alle carrozzerie appartenenti al Network CertifiedFirst®. Per questo motivo sarebbe gradito ricevere la sua opinione a riguardo e sapere se, nelle prossime newsletter, vorreste trovare altre informazioni o ulteriori approfondimenti.

Per commenti o suggerimenti, inviare una e-mail a: [CFItalia@ppg.com](mailto:CFItalia@ppg.com)