



CertifiedFirst™

*Il business **vincente***

EDITORIALE

Anche quest'anno la convention nazionale CertifiedFirst tenutasi presso l'ATA HOTEL EXPO FIERA di Pero (Mi) il 30 e 31 marzo ha confermato un bilancio positivo.

La partecipazione ha visto dei numeri da record: 180 persone quelle totali. Di queste, il **68%** era costituito dai soci CertifiedFirst, da **20 carrozzerie prospect**, ovvero interessate ad entrare nel Network e **2 della concorrenza**.

Di queste carrozzerie, già alcune sono entrate a far parte del Network. Voglio quindi dare il benvenuto alle prime carrozzerie entrate nel 2017:

CARROZZERIA GALLOTTA – Eboli (Salerno)

AUTOCARROZZERIA EREDI GIANNANDREA – Appignano (Macerata)

CARROZZERIA SANT'ANNA - Lucca

CARROZZERIA LA LUPA – Poggio Torriana (Rimini)

CARROZZERIA LUPESE – Sambuceto (CH)

CARROZZERIA VERGONE - Siracusa

Positivi anche i riscontri sugli interventi dei relatori. Dopo l'apertura da parte di Raffaele Nicotera, Programs Manager Italia, si è succeduto Giancarlo Granai che ha presentato la nuova offerta di Car Replacement riservata alle sole carrozzerie appartenenti a CertifiedFirst; poi Marco Giacchetta, della carrozzeria Giacchetta e socio del Network che ha raccontato il suo caso di successo e le idee che ha messo in pratica per fronteggiare la crisi. Per finire, il sottoscritto che ha presentato il **Inventory**, il nuovo software (gratuito solo per le carrozzerie appartenenti al network CF) che permette il monitoraggio giornaliero delle scorte in carrozzeria e l'ordine direttamente al distributore.

Mi convinco sempre di più che questi momenti siano fondamentali per noi e per i clienti stessi poichè diventano occasioni utili per conoscersi, scambiarsi esperienze, idee e prendere contatti con gli ospiti che invitiamo. E i risultati cominciano a vedersi. Da un lato sempre più carrozzerie credono in CertifiedFirst; dall'altro le flotte e le assicurazioni che continuano a mostrare interesse per queste realtà imprenditoriali.

Lo sviluppo però dipende sempre da come la carrozzeria è **pro-attiva** sul Mercato. Come PPG, ogni anno investiamo nel Network perché ci crediamo fortemente dando gli strumenti e la formazione utile per essere al passo con quello che flotte e assicurazioni richiedono.

Noi ce la mettiamo tutta. Il resto dipende da voi!

Grazie per averci ancora una volta scelto e creduto in noi!



Diego Durante
Programs Specialist CertifiedFirst® & Platinum

IL MERCATO VISTO DAI PROGRAMS

IL NOLEGGIO A LUNGO TERMINE

Come osservatore di questo mercato voglio darvi una mia visione di quello che sta succedendo in Italia nel mondo del NOLEGGIO A LUNGO TERMINE.

Come avete notato c'è molto fermento da un po' di tempo a questa parte. Nell'ambito delle Flotte c'è sempre una maggiore concentrazione, i grandi comprano i piccoli (Leaseplan ha acquisito BBVA, ARVAL ha comprato GE Capital). C'è l'esigenza di aumentare i fatturati e ridurre i costi fissi, e le acquisizioni sono un sistema molto veloce.

La quota del Noleggio aumenta sempre di più. Si stanno esplorando sempre di più nuovi segmenti di mercato, come il noleggio a lungo termine ai Privati ed i risultati si iniziano a vedere.

Le grandi flotte stanno riorganizzando i loro Network di officine e carrozzerie, mettendo al centro il rapporto di fiducia con il fornitore/riparatore. Ecco che nascono gli ALD POINT, e per Arval i CARENET, tutti centri di eccellenza e punti di riferimento per le flotte. Saranno questi i centri che più di altri avranno elevate canalizzazioni e quindi potranno generare importanti fatturati. C'è da scommettere che molti altri players si muoveranno in questa direzione.

Questi sono treni che passano una volta sola, pertanto bisogna farsi trovare pronti, bisogna essere al posto giusto nel momento giusto e con la mentalità giusta.

Offrire una struttura moderna, servizi di eccellenza al cliente, flessibilità, team con grande entusiasmo e voglia di fare sono questi i requisiti più ricercati da queste grandi aziende Multinazionali.

Quindi mettetevela tutta, alzate la mano e fatevi notare e se avete bisogno siamo qui per aiutarvi in tutti i sensi.

Raffaele Nicotera
Programs Manager Italy

L'IMPORTANZA DI STANDARDIZZARE E PIANIFICARE I PROCESSI

Per parlarvi di questo importante ma complesso argomento, mi voglio aiutare raccontandovi una simpatica storia che lascia un grande insegnamento.

Due boscaioli da diversi anni discutono fra di loro su chi sia il migliore nel proprio lavoro fra i due, fino a quando i due contendenti decidono di sfidarsi in una sfida per determinare chi sia il campione.

La sfida prevista per il giorno successivo, incoronerà come miglior boscaiolo colui il quale nell'arco della giornata riuscirà a tagliare il numero maggiore di alberi.

Alle 6 del mattino, di buon ora, i due boscaioli si ritrovano per dare il via alla loro sfida. Passato un'ora dall'inizio della loro sfida il boscaiolo Luca si rende conto che il collega Andrea si è fermato per una pausa di 10 minuti. Alle ore 8.00 Luca, che ormai abbatte alberi ad un ritmo forsennato nota che ancora una volta Andrea si è fermato per un'altra pausa di 10 minuti. Luca si sente molto stanco, ma non si ferma per la pausa pranzo perché non vuole perdere il vantaggio accumulato Su Andrea che ha visto più volte fermarsi per alcune pause.

La giornata arriva alla conclusione e la gara termina, Luca in maniera molto confidente convinto di aver vinto la prova si dirige verso Andrea e esclama: "*Hey Andrea, ho vinto, ho lavorato molto duramente e senza sosta mi avrai visto durante le tue pause !!!!! Dimmi quanti alberi hai abbattuto?*" Andrea risponde: "*86!*"

Non ci posso credere, risponde Luca con aria perplessa, stai barando io ne ho tagliati 74, come hai potuto battermi se ogni ora ti fermavi per 10 minuti di pausa!!! Risponde Andrea, quando mi vedevi fermo, non ero in pausa, ma mi prendevo del tempo per affilare la mia sega in modo da sforzarmi di meno nel tagliare gli alberi ed essere sempre efficiente.

Questo ci insegna che alle volte correre, fare tanto per fare non guardare cosa accade intorno a noi, lavorare a testa bassa senza pianificare il proprio lavoro porta a risultati meno proficui che investire del tempo nel ragionare su come operare al meglio. Prima di iniziare un'intensa giornata di lavoro prendetevi 10 minuti e organizzate le attività e condividetele con i vostri collaboratori, non sarà tempo perso ma tempo investito che aiuterà a ridurre errori o il verificarsi di incomprensioni.

Walter Villella
Business Solution Manager

IMMATRICOLAZIONI



Si riportano qui di seguito le prime 10 case automobilistiche con il livello più alto di immatricolazioni 2017.

MARCHE	APRILE			GENNAIO – APRILE		
	2017	2016	VAR % 17/16	2017	2016	VAR% 17/16
FIAT	33.724	35.865	-5,9	160.610	147.235	9
VOLKSWAGEN	11.063	12.713	-12,9	54.429	51.765	5,1
FORD	10.999	11.466	-4,07	53.546	49.473	8,2
RENAULT	12.168	10.688	13,8	49.141	42.796	14,8
OPEL	7.965	8.917	-10,6	39.539	36.586	8
PEUGEOT	8.280	8.983	-7,8	39.486	37.028	6,6
TOYOTA	6.736	6.804	-1	31.918	27.462	16,2
CITROEN	6.423	6.091	5,4	29.107	24.680	17,9
LANCIA/CHRYSLER	5.851	6.925	-15,5	27.143	26.412	2,7
AUDI	5.688	5.899	-3,5	24.441	24.689	-1

PARCO AUTO: L'ETÀ MEDIA È DI QUASI 10 ANNI

Auto vecchia non fa buon brodo. E sì perché se, in caso di necessità, le riparazioni di un veicolo nuovo permettono di recuperarne il valore, in caso di veicolo vecchio i costi sono superiori a quelli del veicolo stesso. Ce ne accorgiamo quando andiamo dal meccanico, quando facciamo un semplice tagliando ordinario e quando paghiamo l'assicurazione RC Auto, più onerosa sulle auto vecchie che non sulle nuove in rapporto al valore residuo del veicolo.

Problemi che nascono dal fatto che in Italia l'età media delle auto circolanti è di 9 anni e 6 mesi. E il 16% dei veicoli in circolazione ha addirittura più di 15 anni, mentre nell'anno 2000 soltanto il 6% aveva una longevità superiore ai 15 anni, ma erano i tempi delle rottamazioni e del ricambio del parco circolante italiano. I dati sono forniti dall'Osservatorio condotto da Facile.it e reperibili sulla pagina https://www.facile.it/assicurazioni/osservatorio/rc-auto-italia.html#anzianita_media, che ha preso in considerazione più di un milione di preventivi effettuati sul proprio sito nel corso degli ultimi 12 mesi. La regione italiana dove circolano le auto più vecchie è la Sardegna (10 anni e 9 mesi di media!), mentre la Toscana è quella con le più nuove (8 anni e 6 mesi).

Spaccando a metà la penisola tra Nord e Sud, si evidenzia come il parco auto più obsoleto sia nella parte meridionale, dove ci sono 4 regioni con età media superiore ai 10 anni (con Sardegna, anche Sicilia, Calabria e Basilicata). La Toscana precede Lombardia e Emilia-Romagna per il parco più giovane, ma le differenze, tutto sommato, non sono però eclatanti. Alla Valle d'Aosta va invece il primato delle auto più costose (costo medio di 11.238 euro), laddove quelle sarde hanno il valore più basso (8.022 euro), a fronte di un costo medio in Italia di 9.471 euro. La situazione "si ripercuote in modo negativo anche sui costi delle assicurazioni – spiega Diego Palano, Responsabile BU Assicurazioni Facile.it – che da febbraio 2016 a febbraio 2017 sono aumentati del 3,5 per cento". [fonte: http://www.tgcom24.mediaset.it/motori/normative/parco-auto-l-eta-media-in-italia-e-quasi-10-anni_3065060-201702a.shtml]

TREND E CURIOSITÀ DAL MERCATO ASSICURATIVO

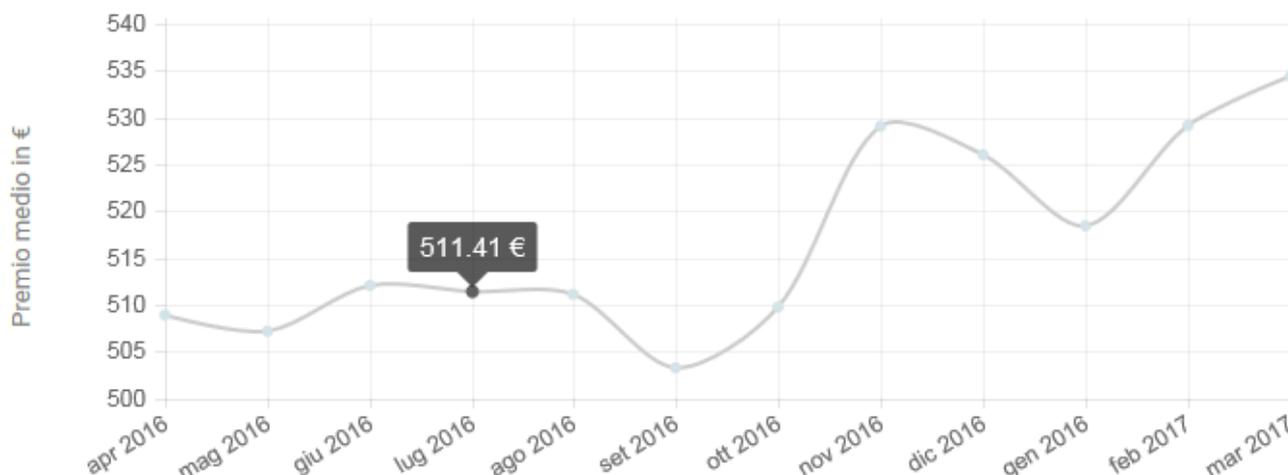


ASSICURAZIONE AUTO PER UN GIORNO

Alcune compagnie assicurative offrono l'opzione assicurazione auto per un giorno, dando la possibilità di assicurare la propria vettura con una polizza RC auto valida soltanto 24 ore. Le assicurazioni auto temporanee sono diffusissime, ma di solito coprono periodi più lunghi, da un minimo di tre o cinque giorni a un massimo di sei mesi. Eppure in certi casi potrebbe nascere l'esigenza di dover assicurare un'automobile, o un qualsiasi altro veicolo, per un periodo ancora inferiore, e la polizza "giornaliera" si adatta perfettamente a questo scopo. La domanda a questo punto sorge spontanea: perché mai si dovrebbe assicurare un'auto per un solo giorno? In realtà i motivi possono essere diversi: una polizza di questo genere, per esempio, potrebbe servire a chi ha appena acquistato una vettura nuova, ha necessità di usarla subito (magari soltanto per portarla dal concessionario a casa) ma non ha ancora sottoscritto una polizza RC auto standard. Oppure potrebbe servire a chi deve portare a rottamare una vecchia auto, o a chi deve trasferire la vettura in un paese straniero dove poi stipulerà un'assicurazione ad hoc, o, ancora, a chi vuole far provare un'auto che non viene utilizzata da tempo a un potenziale compratore. Insomma, tutti quei casi in cui persino una polizza temporanea di tre o cinque giorni risulterebbe uno spreco. I fattori che determinano i costi dell'assicurazione auto per un giorno sono più o meno gli stessi di una qualsiasi altra polizza RC auto: l'età del richiedente, la provincia di residenza, la data di immatricolazione del veicolo, la classe CU di appartenenza e così via. Tuttavia, a causa della sua specificità, il prezzo di questo tipo di polizza è piuttosto elevato e in certi casi può arrivare a costare l'equivalente di due mesi di una normale polizza annuale, senza contare eventuali franchigie e altre clausole che la compagnia potrebbe inserire nel contratto. Prima di stipulare una polizza di assicurazione auto per un giorno è dunque opportuno valutare con la dovuta attenzione, soppesando i pro e i contro, se valga davvero la pena affrontare questo tipo di spesa. [fonte: Facile.it]

PREMI RC AUTO IN ITALIA DA APRILE 2016 AD APRILE 2017

Secondo i dati dell'Osservatorio di Facile.it, nel corso del mese di aprile 2017 il premio medio RC auto calcolato in Italia è stato di 534,42€. La variazione rispetto a 6 mesi fa (503,28€) è del +6,19%. Rispetto allo stesso mese di un anno fa (€) la tariffa media fa segnare un %. Tutti i dati degli ultimi 12 mesi sono disponibili nel seguente grafico.



RC AUTO: ATTENZIONE ALLE POLIZZE CONTRAFFATTE

Scegliendo la polizza rc auto più conveniente è possibile risparmiare anche 200 euro. Ma attenzione: nel mondo delle assicurazioni può capitare di incappare in compagnie non abilitate a operare. L'Ivass, istituto di vigilanza sulle assicurazioni, segnala periodicamente nomi di compagnie d'assicurazione non abilitate per l'Rc auto o polizze contraffatte. Chi stipula una polizza Rc auto con compagnie non autorizzate non assolve l'obbligo assicurativo previsto. Non solo non è coperto in caso di incidente, ma rischia pure il sequestro del veicolo e una sanzione fino a 3.393 euro.

Un rischio che corre chiunque stipuli una polizza Rc auto con compagnie non autorizzate. Per questo raccomandiamo a tutti di verificare preventivamente che i contratti Rc auto siano emessi da imprese autorizzate. Puoi consultare l'elenco sul sito www.ivass.it oppure telefonare al numero verde 800-486661 dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 13.30.

L'Istituto di vigilanza ha segnalato la commercializzazione di polizze Rc auto mediante siti internet non sicuri:

- www.playitalia.eu
- www.assicurazione5gglowcost.it
- www.mediabrokerline.com
- www.emissione5giorni.com
- www.polizza5giorni.it
- www.privatimport.it
- www.autotranzit.it
- www.tranzitior.it
- www.playitalia.it
- www.rca5giorni.com
- www.galloassicurazioni.com
- www.assipuntodrive.com
- www.studiobovio.com
- www.consulenzeeservizionline.com
- www.sutherlandinsuranceit.com
- www.brokeriamo.it
- www.assicurazioni-temporanee.it
- www.assicurazioni-temporanee.net
- www.astaassicurativa.it
- www.contibroker.it
- www.assicurazionibrevi.it
- www.agenziaconti.it
- www.assitempo.it
- www.guidiassicura.it
- www.assicurazionitemporaneeonline.webnode.it
- www.leoneassicurazione.com

[fonte: altroconsumo.it]

LE CARROZZERIE PREMIATE PER IL QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE

Anche quest'anno, in occasione della convention, abbiamo premiato le carrozzerie che si sono distinte per aver ottenuto un punteggio pari o maggiore ai **4,5 punti** nel questionario di soddisfazione condotto da STUDIOMOSNA ai clienti della carrozzeria. Quest'anno l'onore di premiare le carrozzerie è stato di Juan Navarro, Direttore del Mercato Refinish Spagna.

Ricordiamo che ricevere un elevato punteggio al questionario è un **ottimo biglietto da visita** per candidarsi per flotte e assicurazioni.



CARROZZERIA IACONO DI IACONO G.

Vittoria (RG)

CARROZZERIA GOITese DI NOLLI M.

Goito (MN)



CALENDARIO TAVOLE ROTONDE, CORSI TECNICI, CORSI MANAGERIALI

Hai mai pensato di offrire ai tuoi clienti un servizio in più, oltre la riparazione, per fidelizzarli? ...Prova a frequentare i nuovi corsi CertifiedFirst e dicci cosa ne pensi:

ARGOMENTO	LUOGO E DATA
<p>RIGENERAZIONE E RIPRISTINO CERCHI IN LEGA</p> 	<p>Lainate, 25 maggio Lainate, 15 giugno Lainate, 29 giugno Lainate, 13 luglio Lainate, 14 settembre</p>
<p>RIGENERAZIONE E RIPRISTINO SEDILI E INTERNI AUTO</p> 	<p>Lainate, 27 giugno Lainate, 18 luglio Lainate, 19 settembre</p> <p>(seguiranno altre date)</p>
<p>LEVABOLLI II LIVELLO</p> 	<p>Lainate, 25-26 settembre Lainate, 2-3 ottobre Lainate, 23-24 ottobre Lainate, 9-10 novembre Lainate, 23-24 novembre Lainate, 14-15 dicembre</p>
<p>MECCATRONICA</p> 	<p>date e location da definire</p>
<p>LE 3 PREOCCUPAZIONI DELLA CARROZZERIA OGGI</p> 	<p>giugno - luglio</p>
<p>IL METODO 5 S E LA FILOSOFIA LEAN IN CARROZZERIA</p> 	<p>settembre-ottobre</p>



Software on line per la gestione e il controllo giornaliero del proprio magazzino

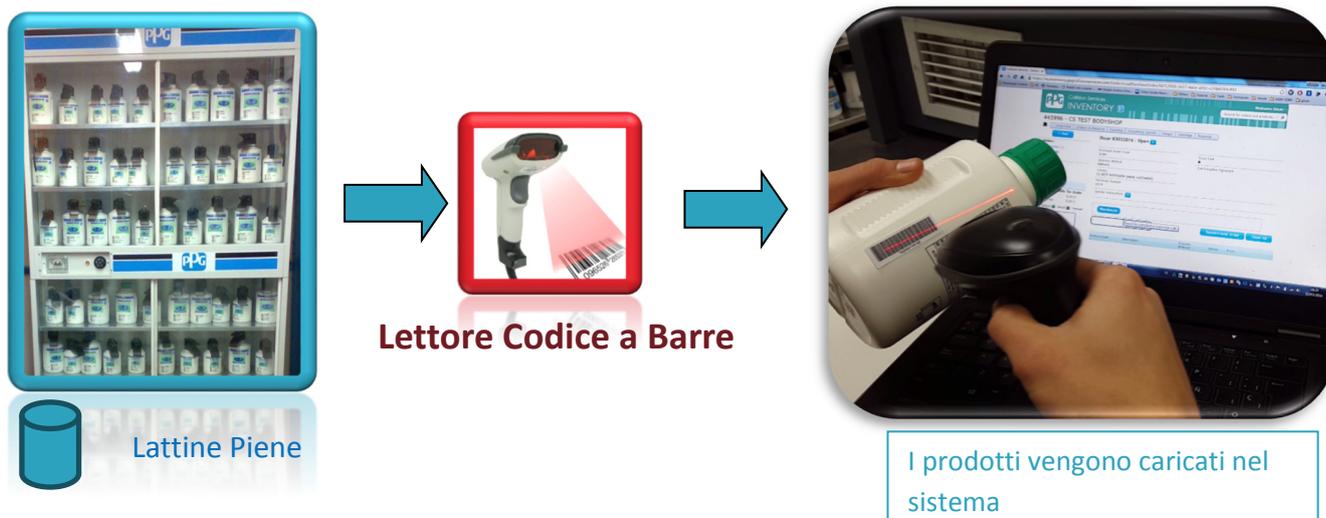
BENEFICI

- gestire il magazzino in modo semplice, veloce e sicuro;
- controllare scorte e consumi;
- ordinare automaticamente il prodotto verniciante e complementare riducendo le perdite di tempo.

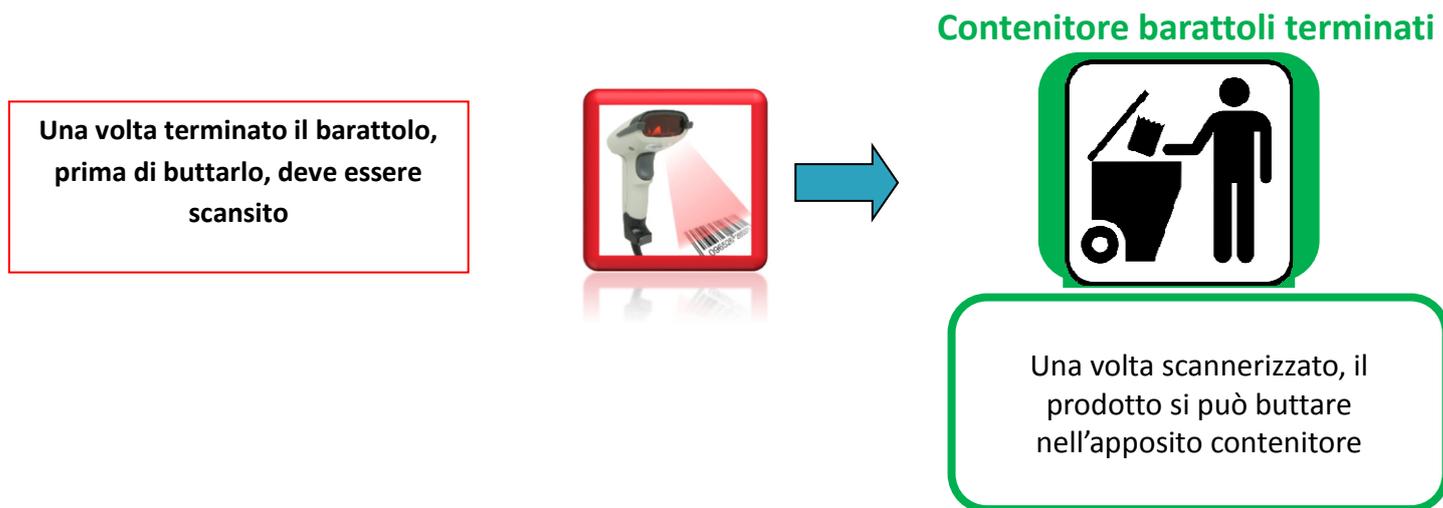
COSA DEVE AVERE LA CARROZZERIA PER INSTALLARE INVENTORY

- lettore di codice a barre wifi;
- Touch Mix nel tintobox collegata ad internet (o in alternativa un pc esterno al tintobox).

CARICO INVENTARIO PRODOTTI NEL SOFTWARE (A CURA NOSTRA PRESSO LA CARROZZERIA)



SCARICO DEL PRODOTTO FINITO (A CURA DELL'OPERATORE DELLA CARROZZERIA)



TESTA LE TUE ABILITÀ

La prima carrozzeria che risponderà esattamente ad entrambi i test, riceverà un piccolo omaggio.

TEST A

144, 121, 100, 81, 64,.....QUALE NUMERO VIENE DOPO?

- a) 17
- b) 19
- c) 36
- d) 49

TEST B

La somma dell'età di 6 ragazzi è di 64 anni. Quale sarà la loro somma tra 6 anni?

- a) 70
- b) 76
- c) 100
- d) 106

Buon lavoro da parte del team **CertifiedFirst**



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