



**CertifiedFirst™**

***Il business vincente***



## EDITORIALE

La fine dell'anno, generalmente, è tempo di bilanci, di riflessioni, in cui si cerca di capire cosa è andato bene e cosa no. Quest'anno, ancora profondamente segnato (nostro malgrado) dalla crisi economica, stimola azioni più impegnative del solito. Tuttavia, il filo conduttore che vogliamo fosse sempre portato avanti nel

nostro lavoro quotidiano, è che la crisi ha sempre **risvolti positivi** se ci induce a **modificare** o a **correggere** alcune idee e comportamenti dominanti che questo periodo storico ci dimostra essere errati e distruttivi. Quello che stiamo facendo insieme, dunque, è continuare a remare tutti nella stessa direzione in un mercato dove l'imprenditore **fronteggia la difficoltà**, ponendosi nelle condizioni di essere più competitivo, **sfruttando al massimo le potenzialità** e gli spunti che insieme possiamo trovare.

Come abbiamo imparato durante i nostri incontri, i bilanci partono sempre da una valutazione dei numeri.

**53 ISCRITTI TOTALI.** 17 nuovi soci in 6 mesi. E questo non solo grazie al grande lavoro di squadra del team PPG, ma anche alla carrozzeria stessa, che ha creduto alla proposta rinnovata del Network. Il numero sicuramente è destinato ad aumentare ma al contempo si auspica ad una crescita qualitativa affinché le carrozzerie possano incrementare competenze manageriali e tecniche avendo a disposizione nuovi strumenti per affrontare il Mercato.

**5 SESSIONI FORMATIVE.** 3 manageriali e 2 tecniche che hanno visto **una partecipazione dell'85% dei soci**. Una sessione ogni due mesi. Un'elevata offerta formativa per continuare a crescere professionalmente e distinguerci nel Mercato della riparazione.

**46 AUDIT TECNICI EFFETTUATI.** L'83% dei soci ha ricevuto consulenze tecniche personalizzate dai nostri TTD (Technical Trainer Developer) da cui sono scaturiti piani d'azione personalizzati per la carrozzeria.

**38 ANALISI ECONOMICHE.** Il 71% dei soci ha ricevuto consulenze economiche sulla carrozzeria a séguito dei dati che ci ha fornito. Dalla raccolta dati sono stati generati report molto dettagliati che hanno consentito di renderci conto di indicatori non così familiari alla maggior parte dei carrozzieri. Ma sempre importanti.

E per il 2015?

**GARANZIA A VITA SULLA VERNICIATURA.** Il prossimo passo dunque, sarà quello di implementare presso la sua carrozzeria in tre giornate, con i tecnici del Gruppo PPG, gli standard e le linee guida di lavoro per il raggiungimento della Garanzia a Vita. A seguire, un kit di comunicazione a supporto che forniremo alle carrozzerie del Network.

**C.S.I. (CUSTOMER SATISFACTION INDEX).** *"Il divario tra clienti soddisfatti e clienti insoddisfatti può far fallire un'azienda"* (fonte: Harvard Business Review). Siamo davvero sicuri di sapere cosa pensano i nostri clienti del nostro lavoro? Ecco dunque la novità sulla quale abbiamo voluto puntare ed investire. Il **C.S.I.** è un questionario di soddisfazione rivolto ai clienti della carrozzeria. Somministrato con regolarità, le permetterà di ottenere numerosi vantaggi:

- non distogliere lo sguardo dal Mercato di riferimento;
- gestire efficacemente il rapporto con i propri clienti;
- sviluppare strategie di fidelizzazione;
- migliorare la concezione del grado di soddisfazione dei clienti;
- aumentare la quota dei clienti;
- aumentare il margine di profitto dell'azienda.

Nessuno impiego di tempo da parte della carrozzeria. Il partner che ci segue è STUDIOMOSNA.

Tante **altre novità** sono in programma per il 2015 che preferisco condividere con lei alla convention nazionale CertifiedFirst di cui troverà un'anticipazione in questo numero.

## IL MERCATO VISTO DAI PROGRAMS

L'anno sta finendo ed è tempo di valutazioni. Se mi guardo indietro e vedo tutto quello che siamo riusciti a fare in un solo anno sono molto soddisfatto ed orgoglioso. Tuttavia, aldilà dei risultati conseguiti, la cosa che mi rende più felice è vedere come siamo riusciti a creare un **clima di collaborazione** interna che si è tradotto in uno **spirito di squadra** che spero, cari Carrozzeri, abbiate percepito quando abbiamo visitato le Vostre aziende per implementare i nostri ambiziosi programmi. In questo anno abbiamo imparato a **condividere** a monte i progetti; abbiamo imparato ad **ascoltare** i vostri consigli e mettendo da parte l'orgoglio abbiamo anche imparato a "copiare" chi fa le cose meglio di noi.

Se mi chiedo come siamo riusciti a creare questa giusta alchimia tra le diverse "anime" coinvolte nei nostri progetti, la risposta è semplice, abbiamo preso coscienza che **ogni collega può dare il suo contributo** in termini di idee, soluzioni, suggerimenti e banalmente questo è risultato il più importante fattore di successo tra tutti.

Quindi per il prossimo anno ripartiamo da qui ovvero dalla consapevolezza che abbiamo creato una **grande squadra**, che Vi supporterà nel far **crescere le vostre aziende** e che grazie a Voi, ai **vostri incoraggiamenti**, ai **vostri consigli** ed alle **vostre critiche** sarà sempre più motivata e non avrà paura di alzare l'asticella delle aspettative per conseguire **traguardi più ambiziosi** ma allo stesso tempo credibili.

**Raffaele Nicotera**  
*Programs Manager Italy*

---

Da uno studio realizzato da Findomestic e BNP Paribas Personal Finance, l'osservatorio sull'auto 2015 traccia un quadro in chiaro scuro sul mondo della mobilità. Il mercato crescerà, ma per l'Europa la sfida è trovare nuove idee.

Se il futuro induce un cauto ottimismo, non va dimenticato che le immatricolazioni rispecchiano la realtà dei mercati; ed infatti la Cina crescerà raggiungendo una quota simile a quella Americana del 20%, mentre una realtà già satura come quella Europea arriverà al 17% nel 2020 perdendo il 5% rispetto al 2012. Nonostante queste difficoltà, **l'automotive resta un settore vitale** (questo quanto ci presenta questo estratto preso da Federauto di Novembre 2014), ma è necessario affrontare il mercato con nuove idee e un modello gestionale sempre più oculato in particolar modo per il mercato italiano.

Probabilmente non saranno nemmeno sufficienti le novità in merito ai sistemi anti frode in campo assicurativo (Targa sistem) e i buoni propositi di una fiscalità più equa sull'auto sulla quale i parlamentari saranno chiamati al voto a breve oppure le idee (per ora) legate a tentare di abbassare i costi di gestione dell'auto per tentare di riportare il nostro settore ai suoi vecchi splendori, che probabilmente non vedremo più. Perché che ci piaccia o no questo mercato è cambiato, ed è cambiato in maniera profonda e strutturale, e quindi anche **la carrozzeria si deve adeguare ed avere un approccio più manageriale** basato su **metodi d'analisi puntuali e continua formazione ed informazione**. Ma da soli non si può fare, c'è bisogno di avere al proprio fianco partner che non ci creino false aspettative, ma cerchino di darci soluzioni concrete per rendere la carrozzeria sempre più appetibile al mercato di domani attraverso **programmi di formazioni costanti e continui** con un rapporto di partnership e non solo di fornitore.

**Walter Villella**  
*Business Solution Manager*

## PILLOLE DAL MONDO DELL'AUTO

Continua il **recupero** del mercato dell'auto. In novembre sono state immatricolate **107.965** autovetture con una **crescita del 5%** sullo stesso mese dello scorso anno. Il consuntivo dei primi undici mesi del 2014 chiude con 1.267.517 immatricolazioni e con un **incremento del 4,3%**, mentre la previsione del Centro Studi Promotor per l'intero anno si attesta a **1.355.000** autovetture. Nella tabella, il dettaglio diviso per marchi principali.

MARCHE	NOVEMBRE			GENNAIO - NOVEMBRE		
	2014	2013	VAR % 14/13	2014	2013	VAR% 14/13
ALFA ROMEO	2.060	2.122	-2,9%	26.519	29.516	-10,1%
AUDI	4.040	3.821	5,7%	47.842	44.900	6,5%
BMW	3.846	3.597	6,9%	40.081	39.218	2,2%
CHEVROLET	84	2.243	-96,2%	7.020	24.957	-71,8%
LANCIA/CHRYSLER	4.351	4.353	-0,05	51.892	52.824	-1,76%
CITROEN	3.366	3.946	-14,7%	50.256	54.599	-7,95%
DACIA	3.285	2.132	54%	35.377	24.967	41,7%
FIAT	21.461	20.924	2,57%	263.931	261.298	1%
FORD	7.496	6.738	11,2%	86.164	81.323	5,9%
HONDA	371	450	-17,5%	4.055	4.016	0,97%
HYUNDAI	3.257	2.491	30,7%	38.543	35.514	8,5%
JAGUAR	79	65	21,5%	898	939	-4,3%
KIA	2.596	2.231	16,3%	30.495	28.131	8,4%
JEEP/DODGE	1.648	477	245,4%	9.025	5.371	68%
LAND ROVER	1.001	920	8,8%	12.101	11.830	2,2%
MAZDA	458	402	13,9%	5.105	4.410	15,7%
MERCEDES	3.646	3.968	-8,11%	43.265	42.290	2,31%
MINI	1.949	1.479	31,78%	17.577	15.998	9,87%
MITSUBISHI	342	240	42,5%	3.212	2.559	25,5%
NISSAN	3.916	3.518	11,31%	45.300	43.841	3,33
OPEL	6.393	5.578	14,6%	70.457	65.332	7,8%
PEUGEOT	5.391	5.498	-1,9%	66.561	58.547	13,6%
PORSCHE	314	239	31,38%	3.834	2.546	50,5%
RENAULT	6.725	4.836	39%	75.465	61.103	23,5%
SEAT	1.088	774	40,57%	11.711	9.253	26,56%
SKODA	1.054	932	13,09%	12.264	9.941	23,37%
SMART	931	2.140	-56,5%	13.981	19.409	-27,97%
SSANGYONG	85	57	49,12%	1.024	1.043	-1,82%
SUBARU	242	308	-21,43%	2.404	2.986	-19,49%
SUZUKI	1.206	1.273	-5,26%	14.719	12.688	16,01%
TOYOTA	5.287	4.776	10,7%	56.110	50.523	11%
VOLKSWAGEN	7.894	8.574	-9%	102.942	97.814	5,2%
VOLVO	1.511	1.318	14,64%	12.908	12.259	5,29%
<b>TOTALE</b>	<b>107.695</b>	<b>102.871</b>	<b>4,95%</b>	<b>1.267.517</b>	<b>1.215.232</b>	<b>4,30%</b>

**PARCO CIRCOLANTE** – Si è svolta a Roma il 28 ottobre nella sede ACI la 69esima “Conferenza del traffico e della circolazione” con la partecipazione di rappresentanti pubblici e privati della filiera dell'automobile. Obiettivo dell'incontro è stato fare il punto della situazione del parco circolante italiano e affrontare i temi della rottamazione e del necessario rinnovo dei mezzi. In Italia aumenta ancora l'età media del parco auto circolante più obsoleto d'Europa: l'età media delle quattro ruote è ormai di **9,5 anni**. “Il mancato ricambio del parco circolante sta generando squilibri strutturali del nostro sistema di mobilità – ha dichiarato Ennio Cascetta, presidente del Comitato scientifico della Fondazione ACI Filippo Caracciolo – che sono ancora più evidenti nello scenario internazionale: Roma, Milano e Napoli sono le prime tre città europee per numero di autovetture ogni 100 abitanti. Nella Capitale c'è il doppio dei veicoli di Stoccolma, Londra, Berlino e Madrid”. [fonte: RepubblicaMotori]

**CONSUMI OTTOBRE** – Benzina e gasolio segnano in **+1,2%** rispetto ad ottobre 2013 con una lieve crescita dello **0,1%** nei primi 10 mesi dell'anno.

## TREND E CURIOSITÀ DAL MERCATO ASSICURATIVO



**RC AUTO: LE PROVINCE CI GUADAGNANO** - Lo Stato incasserà nel 2014 dal pagamento delle polizze auto RC imposte per un totale di 3,8 miliardi di euro. Su ogni versamento fatto alle compagnie di assicurazione il peso delle tasse arriva a gravare fino al 26,5%. Di queste imposte il 10,5% è destinato al Servizio Sanitario Nazionale (quest'anno riceverà poco più di 1,5 miliardi di euro) mentre il 16% è destinato alle Province che incasseranno dunque dalla 'spesa' degli automobilisti per l'assicurazione obbligatoria ben 2,3 miliardi di euro. A livello di Regioni, il maggiore contributo allo Stato arriverà dalla Lombardia con circa 605 milioni euro. Seguono il Lazio con un gettito di 450 milioni e la Campania che, con i suoi premi particolarmente alti, verserà allo Stato 362 milioni di euro. Tenendo conto delle aliquote applicate in ogni Provincia italiana la ricerca ha anche stilato la graduatoria delle amministrazioni provinciali che riceveranno i contributi maggiori provenienti dall'RC auto. A dominare la classifica è quella di Roma (quasi 200 milioni di euro) seguita da quella di Milano e quella di Napoli che incasseranno rispettivamente contributi per 128 e 105 milioni di euro. [fonte: [www.EconomiaWeb.it](http://www.EconomiaWeb.it)]



**ADDIO TAGLIANDO CARTACEO RC** - Un'altra novità in vista per gli automobilisti italiani. Da aprile 2015 non ci sarà più l'obbligo di esibire il tagliando cartaceo delle assicurazioni sul parabrezza. La nuova norma vale sia per le auto che per le moto. Polizia e vigili urbani potranno controllare automaticamente l'avvenuto pagamento della polizza assicurativa, incrociando la lettura della targa del veicolo con l'archivio della Motorizzazione civile che, oltre ai dati dei mezzi circolanti, raccoglie anche quelli sulle polizze. In realtà questo già avviene in alcuni comuni dove la polizia locale è dotata del sistema elettronico 'targa system' che, partendo dalla targa, rintraccia auto rubate, non revisionate e ora anche quelle che circolano sprovviste di assicurazione. Tuttavia, l'abolizione del contrassegno RC Auto non prevede l'introduzione di un microchip necessario per verificare la regolarità della polizza. Tale eventualità risulta essere stata respinta dal Ministero a causa dei costi ingenti e della sua inutilità. Grazie a questa novità, cessa, quindi, l'obbligo di esposizione del contrassegno cartaceo di assicurazione al fine di contrastare la contraffazione dei contrassegni relativi ai contratti di assicurazione per la responsabilità civile verso i terzi per danni derivanti dalla circolazione dei veicoli a motore su strada. La novità infine dovrebbe portare a una più facile e immediata identificazione dei trasgressori, con una diminuzione delle frodi che nelle intenzioni del Governo dovrebbe corrispondere a una riduzione del costo della polizza assicurativa. [fonte: [www.AssiSearch.it](http://www.AssiSearch.it)]



**RC AUTO DDL CARROZZIERI** - Sarà eliminato il risarcimento diretto, cioè la facoltà per l'automobilista di chiedere il rimborso del danno alla propria assicurazione che poi si rifarà su quella del responsabile dell'incidente. Obbligo, per chi si ritrova l'auto danneggiata in modo grave in seguito a un sinistro, di farla riparare e di revisionarla entro 60 giorni. È diventata un disegno di legge depositato alla Camera la proposta di legge sollecitata dalle associazioni nazionali dei Carrozzeri di Confartigianato, Cna e Casartigiani per ridurre le tariffe Rc auto e tutelare i diritti di consumatori e carrozzieri. Nel prossimo Consiglio dei Ministri la proposta potrebbe essere arata, o come decreto o, come più probabile, quale parte del disegno di legge sulla Concorrenza. I punti qualificanti del disegno di legge, sono incentrati sulla difesa dei diritti degli automobilisti e sulla tutela delle imprese di carrozzeria che altre proposte di legge intendono penalizzare fortemente; il tutto puntando all'indipendenza del mercato della riparazione dei veicoli incidentati, modificando l'attuale assetto asimmetrico tutto a favore delle compagnie di assicurazioni. Così, ad esempio, le compagnie potranno (e non dovranno) proporre agli assicurati l'ispezione preventiva del veicolo, ma se le due volontà s'incroceranno, sarà obbligatorio fare uno sconto a chi aderisce. Allo stesso modo le imprese potranno offrire l'installazione delle «scatole nere» a carico proprio, e avranno l'obbligo di ridurre il premio in misura minima prefissata e di accettare i risultati delle registrazioni come prova in giudizio. Le «black box» verranno proposte anche per le moto. Sarà data facoltà all'impresa assicurativa di avvalersi del risarcimento in «forma specifica» per i danni ai veicoli: la riparazione al posto del risarcimento pecuniario. Il ddl, presentato il 1 ottobre scorso a Roma, ha come obiettivo la riduzione dei premi assicurativi senza compromettere il livello qualitativo delle riparazioni e la conseguente sicurezza della circolazione stradale. Le associazioni ritengono necessario intervenire al più presto sull'assetto del mercato assicurativo dell'Rc auto, soprattutto per ridurre il divario con gli altri Paesi. Ue relativamente ai costi delle polizze che in Italia, negli ultimi dieci anni (marzo 2004-marzo 2014), sono aumentati del 27,9%, più del doppio dell'Eurozona (13,6%), tre volte e mezzo di più che in Germania (8%) e quattro volte e mezzo di più che in Francia (6,6%). [fonte: [www.blitzquotidiano.it](http://www.blitzquotidiano.it)]

## CUSTOMER SATISFACTION INDEX



Il questionario di soddisfazione sarà gestito dalla società STUDIOMOSNA di Claudio Mosna. È un'opportunità che CertifiedFirst le offre. Ricapitoliamo qui di seguito le varie fasi:

### **FASE 1 – RACCOLTA DATI DALLE SINGOLE CARROZZERIE**

- Alla fine di ogni mese vengono raccolti da ogni singola carrozzeria l'elenco nominativo dei Clienti che saranno utilizzati per l'analisi del report CSI
- I dati raccolti saranno:
  - ✓ Nome e Cognome
  - ✓ Indirizzo
  - ✓ Modello Vettura
  - ✓ Servizio svolto
  - ✓ Numero telefonico (utile per l'indagine)
  - ✓ Indirizzo e-mail (utile per l'indagine)
  - ✓ Se cliente 'privato' o gestito con 'assicurazione'
  - ✓ Dichiarazione sulla privacy

### **FASE 2 – INVIO DEL QUESTIONARIO**

- Inviato tramite e-mail ad ogni singolo cliente, di ogni singola carrozzeria, il link per partecipare.
- Qualora il cliente non risponda entro i 12 giorni successivi all'invio, sarà eseguito un sollecito alla compilazione
- Qualora il cliente non risponda anche al sollecito di compilazione, (dopo circa 7 giorni), verrà contattato telefonicamente per una breve intervista telefonica (massimo 6 domande; telefonata media 3 minuti)

### **FASE 3 – REGISTRAZIONE DEI DATI**

- I dati vengono registrati dal sistema in tempo reale.
- Tutte le domande complete vengono analizzate e utilizzate nella fase di reportistica

### **FASE 4 – ELABORAZIONE REPORTISTICA**

Trimestralmente sarà eseguita una reportistica del questionario di gradimento

### **FASE 5 - CONSEGNA REPORT RISULTATI ALLA CARROZZERIA CF**

Potranno essere consegnati diversi tipi di report:

- Report on-line per singola Carrozzeria (con accesso tramite password)
- Report cartaceo per singola Carrozzeria

Si prega di visionare i video tutorial che le sono arrivati al suo indirizzo di posta elettronica dall'account [csi\\_cf\\_2015@getresponse.com](mailto:csi_cf_2015@getresponse.com)

Per maggiori info, contattare: **Studiosmosna Adv** - Via Tagliamento 6 Valeggio sul Mincio (VR) [info@studiosmosnaadv.eu](mailto:info@studiosmosnaadv.eu)

## GARANZIA A VITA SULLA VERNICIATURA

È pronto il kit di comunicazione GARANZIA A VITA che invieremo nel 2015 a tutte le carrozzerie CF che decideranno di rinnovare l'adesione al Network.

In anteprima, il materiale che troverà nel kit.



2 poster 50x70 per la carrozzeria



Hang up da rilasciare al cliente



Targa in plexiglass 20x30 con distanziali in acciaio per la carrozzeria



Folder da rilasciare al cliente nel quale sarà inserito il foglio (rilasciato dai tecnici PPG) che riporta la riparazione effettuata e la Garanzia



# **CONVENTION NAZIONALE**

**2015**



**25 – 26 marzo**



***Le sarà inviata comunicazione ufficiale a gennaio***



# Buone feste 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: [durante@ppg.com](mailto:durante@ppg.com)