

LCE NEL 2010 METTE AL CENTRO PRODOTTI E CONCESSIONARI

Rafforzata la rete dei DEALER



■ A cura della Redazione

Consulenza manageriale, servizi di telemarketing, finanziamenti agevolati: LCE, importatore dei carrelli elevatori Nissan, mette in campo tutto il proprio impegno per rendere più incisiva l'azione dei concessionari



La strategia di crescita di LCE, importatore esclusivo dei carrelli Nissan, punta a rendere ancora più incisiva l'azione dei concessionari. A sinistra i partecipanti alla recente Convention aziendale. Nella foto piccola, da sinistra a destra, Francesco Sciascia, area manager Nissan per il centro-sud, il presidente di LCE Leandro Lorenzini e Michele Amadesi, responsabile commerciale

L'obiettivo è ambizioso: "Ci proponiamo di raddoppiare la nostra quota di mercato entro i prossimi cinque anni", ha affermato Giampiero Sarti, uno dei soci di LCE, rivolgendosi alla platea dei propri concessionari riuniti recentemente a Bologna. "Ci saranno trattative difficili; le porteremo avanti insieme, anche con l'aiuto di Nissan".

La strategia di crescita messa in campo da LCE, importatore esclusivo dei carrelli elevatori Nissan, poggia su due pilastri: da un lato gli attuali segnali di ripresa dell'economia, dall'altro una serie di iniziative volte a rendere più incisiva l'azione dei concessionari. "Il mercato si è risvegliato - ha sostenuto Sarti -. Nel primo trimestre del 2010 le vendite di carrelli termici sono quasi raddoppiate rispetto allo stesso periodo dello scorso anno, e anche i modelli elettrici hanno manifestato una buona crescita". E' tempo, quindi, di archiviare un 2009 che - stando ai dati diffusi da Nissan e da Ascomac - ha visto un sostanziale dimezzamento del mercato italiano dei carrelli eleva-

tori. "Il calo ha toccato soprattutto i modelli elettrici, mentre i diesel e carrelli da interno sono andati meglio della media", ha precisato Sarti a questo proposito. "Noi veniamo dal settore dei carrelli frontali e dobbiamo guadagnare quote nel mercato delle macchine da interno".

Lavorare meglio

Il compito di motivare i concessionari è stato affidato ai due area manager di LCE: William Riva per il centro-nord, Francesco Sciascia per il centro-sud. "Sappiamo che la situazione è molto dura - hanno riconosciuto -: la crisi ha fatto saltare ogni punto fermo, ma non si può lavorare solo su una politica di prezzo. Dobbiamo spostare il discorso dal prezzo al valore: riduzione dei costi operativi, maggior valore dell'usato ecc. E considerando questi fattori, noi siamo competitivi. Sono ottimista - ha detto Sciascia - perché penso che il peggio sia passato e perché so che possiamo contare su un prodotto di qualità e su una rete commerciale seria".

Sciascia ha incitato i dealer a migliorare i loro metodi di gestione aziendale, e a tal fine LCE fornisce una consulenza mirata: se per il dealer è sempre difficile trovare nell'intensità del lavoro quotidiano tempi e modi per riflettere sui punti di miglioramento interni, LCE si fa carico di offrire moduli di aggiornamento, diagnosi

e formazione utili a ottimizzare i processi interni in tutte le funzioni strategiche.

Il manager ha inoltre sostenuto che oggi i concessionari non possono più limitare la loro azione ai tradizionali target di riferimento (cioè a settori applicativi delimitati) ma devono ampliare le proprie attività a tutti i segmenti e le nicchie di

mercato. Per favorire un presidio del territorio sempre più intensivo e tale da non rinunciare a nessuna opportunità LCE si è fatta carico di organizzare un servizio di telemarketing a disposizione dei propri concessionari. L'iniziativa, partita come test su alcune aree "storiche" ha ottenuto eccellenti risultati al punto che Sciascia si è sentito in dovere di segnalare: "Vista la crescita del numero dei contatti, l'attività di visita ai potenziali clienti non può più essere svolta in prima persona dal titolare della concessionaria ma deve essere delegata ad agenti di vendita opportunamente formati. LCE è pronta anche su questo fronte".

Le attività di selezione e formazione della forza vendita possono essere svolte infatti da LCE e al proposito sono stati presentati una serie di moduli e di spunti. L'area manager ha inoltre sottolineato l'importanza di un sito web completo, curato e dedicato, strumento oggi insostituibile di contatto e di relazione con il mercato, strumento che richiede attenzioni specifiche e personale dedicato. Fondamentale infine

Scorretto ma prevedibile

Alla conferenza dei concessionari LCE è intervenuto anche Antonio Bedonni, consulente dell'azienda per la conformità alle norme, che ha parlato degli effetti della nuova Direttiva Macchine per quanto riguarda i carrelli elevatori. Il consulente ha sottolineato una delle novità introdotte dal nuovo provvedimento legislativo: la necessità, nella valutazione dei rischi, di considerare anche "l'uso scorretto ragionevolmente prevedibile".

Per effetto dell'entrata in vigore della nuova Direttiva Macchine sarà presto varata una nuova norma riguardante specificamente i carrelli elevatori, che sostituirà la 1726.

Nel caso dei carrelli, un esempio di "uso scorretto ragionevolmente prevedibile" è l'eccesso di velocità in curva; la conformità alla nuova norma richiederà quindi l'installazione di un limitatore di velocità in sterzata. Secondo Bedonni, l'adeguamento dei carrelli esistenti rappresenterà un'opportunità di business per i concessionari.



La nuova serie QX2: tre modelli elettrici con portate di 2, 2,5 e 3 tonnellate di disponibili in versione a passo lungo o corto. Per Leandro Lorenzini, presidente LCE, "Per noi e per Nissan questa nuova serie è molto importante"

il rafforzamento di procedure di comunicazione interna per esempio tra officina e commerciale: in tal modo, per esempio, il meccanico può avvisare il commerciale quando si rende conto che i carrelli di un

le tipiche debolezze delle piccole-medie imprese e anche per avere maggior potere contrattuale nei confronti della stessa LCE, suggerendo tra l'altro la creazione di un database unificato per i carrelli usati. Per rafforzare l'incitamento al lavoro di squadra, l'area manager ha proiettato una scena del film "Ogni maledetta domenica", nella quale Al Pacino - nel ruolo di un allenatore - rivolge ai propri giocatori la frase "O noi risorgiamo adesso, come collettivo, o saremo annientati individualmente".

Gli incitamenti degli area manager hanno sollevato un notevole dibattito tra i presenti: "Oggi gli uffici acquisti guardano solo al prezzo", ha sostenuto uno di loro. A maggior ragione il dealer deve essere qualificato nell'illustrare come il costo di un carrello va calcolato non sul mero prezzo di acquisto ma sul costo nel ciclo-vita. E notevoli risparmi possono derivare dalla scelta della macchina, o della flotta, davvero su misura e dimen-

“Ci proponiamo di raddoppiare la nostra quota di mercato entro i prossimi cinque anni”

determinato cliente hanno ormai raggiunto il termine della loro vita utile per consentirgli di presentare tempestivamente l'offerta di acquisto di nuovi carrelli.

Sciaccia ha anche invitato i dealer a collaborare tra loro per superare

Nuova sede per Global Service

Global Service, concessionaria di LCE per Bologna, Ferrara e la Romagna, ha inaugurato lo scorso maggio una nuova sede di tremila metri quadri. L'edificio, che sorge a breve distanza dalla sede di LCE, era precedentemente occupato da Toyota Carrelli elevatori; sempre da Toyota proviene anche il fondatore e amministratore delegato di Global Service: Stefano Bonafè, un "self-made man" che ha iniziato la propria carriera nel mondo dei carrelli elevatori come riparatore. La società, nata nel 1997, dichiara risultati di tutto rispetto: Bonafè riferisce che Global Service è riuscita a raddoppiare il proprio fatturato ogni anno per cinque anni consecutivi e che il raddoppio si è ripetuto anche nel primo trimestre del 2010, rispetto allo stesso periodo dello scorso anno. L'azienda, che ha aumentato progressivamente le proprie dimensioni tramite l'acquisizione

di alcuni piccoli concessionari, dispone anche di una sede a Rimini e ha attualmente 1.200 clienti attivi. L'obiettivo di Global Service per il 2010 è un fatturato di dieci milioni di euro.



La nuova sede della Global Service, concessionaria di LCE per Bologna, Ferrara e la Romagna

I nuovi carrelli elettrici Nissan QX2

In occasione della conferenza dei concessionari, LCE ha presentato i nuovi carrelli Nissan della serie QX2: tre modelli con portate di 2, 2,5 e 3 tonnellate, disponibili in versione a passo lungo o corto. Le macchine funzionano interamente a corrente alternata (80 volt), compresi il motore e il controller Nissan AC Tech. Le prestazioni e l'efficienza sono state migliorate rispetto alla preesistente serie QX, mentre il consumo energetico è stato ridotto. La visibilità per l'operatore è stata incrementata grazie al montante Optiview, che impiega due cilindri di sollevamento laterali. Tra le caratteristiche principali dei carrelli QX2 è compreso il sistema di accesso con codice PIN, che può essere combinato con parametri preimpostati in modo da differenziare le prestazioni del carrello a seconda dell'operatore o dell'applicazione.

Notevole la cura dedicata ai comandi: le leve idrauliche standard sono situate vicino al sedile, il pedale è di tipo automobilistico, il sistema Fuzzy Logic Control consente un'accelerazione fluida. La decelerazione del carrello avviene in modo automatico quando l'operatore cambia la direzione di marcia o stacca il piede dall'acceleratore. Tra le opzioni disponibili è compreso il sistema FingerTip, basato su leve di comando elettroidrauliche che consentono di suonare il clacson e controllare direzione di marcia e sollevamento con la punta delle dita. Il sistema FingerTip può essere dotato anche di controllo automatico del livellamento dell'inclinazione del montante: premendo un pulsante, le forche si arrestano in posizione orizzontale. Per quanto riguarda la sicurezza, la nuova serie QX2 80 Volt - AC Tech offre il 'sistema di riduzione dei rischi' Nissan ed è conforme alla direttiva europea sui macchinari 2006/42/CE. Le dotazioni delle nuove macchine comprendono il sistema di bloccaggio del montante che ne impedisce automaticamente l'abbassamento e l'oscillazione quando l'operatore abbandona il posto di manovra; il sincronizzatore di sterzata opzionale che dopo ogni curva riporta lo sterzo nella posizione iniziale; il dispositivo anticorrimonto che interviene se l'acceleratore viene rilasciato quando il carrello si trova su un pendio; il

freno di stazionamento dotato di un blocco che impedisce il rilascio accidentale; gli allarmi acustici per il freno di stazionamento e per la cintura di sicurezza. Diverse le modalità di recupero energetico disponibili. L'erogazione elettrica viene arrestata durante il cambio della direzione di marcia, la decelerazione e l'attivazione del freno a pedale; un ulteriore risparmio energetico è stato ottenuto tramite il sistema di servosterzo idraulico con sensore del carico, che consente di attivare la pompa solo quando il sensore di sterzata rileva un'attività. Il carrello, inoltre, si spegne automaticamente dopo un certo periodo di inattività. "Per noi e per Nissan questa nuova serie è molto importante", ha sottolineato Leandro Lorenzini, presidente di LCE.



Il nuovo Nissan QX2

sionata sulle proprie necessità così come dalla più corretta politica di acquisto (nolo, nuovo, usato ecc.). Insomma è ora che i dealer siano sempre più preparati e flessibili e l'era delle improvvisazioni è finita per tutti, sia per i costruttori, cui spetta l'onere della formazione, che per i dealer.

"Siamo pronti" ha quindi detto Leandro Lorenzini, presidente di LCE, in continuità con una storia pluridecennale.

Lorenzini si è rivolto alla platea per sottolineare i vantaggi di una attenta politica di offerta non solo delle macchine ma anche dei servizi, utili a fidelizzare il cliente, a gestire al meglio il rapporto non solo e non tanto nell'interesse del dealer, ma del cliente stesso in un'autentica logica win-win.

Lorenzini ha infine insistito su un maggiore impegno nella vendita di ricambi originali affermando anche che la conformità alle norme richiede l'impiego di ricambi originali.

Telemarketing, credito agevolato, servizio gomme

Oltre all'offerta di assistenza manageriale, LCE ha messo a punto altri strumenti per sostenere l'at-



Vivace lo scambio di idee tra i concessionari. Sottolineata dalla rete l'importanza che il mercato rivolge al fattore - prezzo e le opportunità concesse da una gamma con un ottimo rapporto qualità/prezzo calcolato sull'intero ciclo/vita della macchina

tività dei propri concessionari. Tra essi il già citato servizio di telemarketing, svolto da operatori alle dirette dipendenze di LCE ai quali i dealer possono trasmettere liste di nominativi da contattare. Il servizio ha già dimostrato la propria efficacia producendo un notevole numero di appuntamenti con potenziali clienti.

LCE, inoltre, propone ai concessionari vari strumenti finanziari offerti dai vari istituti di credito con cui hanno stretto rapporti di collaborazione, fra i quali un nuovo strumento di finanziamento agevolato per l'acquisto dei carrelli: il prodotto Idea Credito della Hol-

ding Banco Popolare. Lo strumento è applicabile a importi compresi tra 20.000 e 300.000 euro (a seconda del rating dell'azienda), per una durata fino a 36 mesi; il tasso di interesse è pari all'Euribor a tre mesi più uno spread dipendente dal rating dell'azienda e dall'importo finanziato.

Un ulteriore strumento offerto da LCE ai propri concessionari è un servizio basato su un accordo con Marangoni e Crimar, che consiste nella fornitura di ruote già pronte da montare (il cerchio e la relativa gomma nuova) e nel ritiro delle vecchie, il tutto a condizioni economiche vantaggiose. ■