



# FORNITORI DI **SOLUZIONI**

**Azienda giovane nata da solide radici familiari nel settore dei ricambi, Top Ricambi opera a Tavagnacco, in provincia di Udine, proponendosi come partner di soluzioni, più che mero fornitore di prodotti**

a cura della Redazione

**N**ata da un'idea dei fratelli Luca e Ilaria Fritz e di Mauro Versolato, Top Ricambi viene fondata nel 2010, con l'obiettivo e l'impegno costante, da parte dei tre soci, ad accrescere e sviluppare la specializzazione ed il business dell'azienda. Abbiamo approfondito la conoscenza di questa realtà, rivolgendo alcune domande a Ilaria Fritz.

#### **Com'è strutturata la vostra azienda?**

Nei primi anni di attività Giovanni Fritz, nostro padre, ex imprenditore nel settore dei ricambi, ha con-

tribuito a ottimizzare, grazie alla sua grande esperienza, l'organizzazione logistica del magazzino, il cuore operativo dell'azienda, guidandoci nei primi passi imprenditoriali. Oggi l'organico è composto da sette persone, divise tra amministrazione, vendita al banco, vendita esterna, logistica e acquisti. Per servire al meglio la nostra clientela garantiamo un



servizio di consegne capillare, più volte al giorno, appaltato a un affidabile partner esterno, e abbiamo inoltre due collaboratori esterni a chiamata, per gestire al meglio i momenti di picco. Riteniamo che uno dei nostri punti di forza sia il fatto di essere snelli, veloci e flessibili grazie all'affiatamento e all'organizzazione che la nostra squadra ha saputo creare negli anni.

**Avete effettuato degli investimenti negli ultimi anni per migliorare la produttività e come sta andando dal punto di vista dei risultati?**

L'anno in corso ci ha visti protagonisti di un investimento importante che ci riempie di orgoglio: il 1° febbraio 2020 festeggeremo il nostro decimo compleanno e ci siamo voluti regalare "una nuova casa" molto più grande e con spazi da dedicare alla formazione dell'autoriparatore e della nostra forza vendita. Questi ultimi mesi dell'anno quindi ci vedono impegnati con il trasloco, che si completerà entro fine 2019, con l'ampliamento dell'organico e con tutte le misure da adottare per poter garantire un servizio

“ Oggi per le piccole e medie aziende come noi è fondamentale far parte di un consorzio come Asso Ricambi ”



maggiore e degli spazi nuovi, più confortevoli per i nostri clienti. Con l'occasione di questo importante momento di passaggio, abbiamo deciso di rinnovare anche la nostra immagine e rendere più efficiente e performante il nostro ciclo di lavoro, consapevoli che la precisione, la velocità e l'accuratezza del servizio fanno la vera differenza.

Abbiamo inoltre offerto un servizio aggiuntivo di consegna diretta, che verrà gestita da un call-center esclusivo e dedicato. Il magazzino ha raddoppiato la superficie e si sviluppa ora su 900 metri quadri. Intendiamo potenziare la vendita di **ricambi moto** e garantire anche al motociclista più esigente un servizio eccellente, con un personale preparato ed attento. Infine abbiamo studiato un **programma di corsi** per le officine e per i nostri collaboratori che si potranno tenere direttamente presso la nostra sede. Crediamo che un ricambista moderno debba proporre, oltre che ricambi eccellenti, soluzioni e supporto ai propri clienti, per aiutarli a vincere sul mercato. La nostra nuova sede, con gli spazi più ampi, il magazzino ampliato, una migliore disposizione logistica e la nuova sala corsi, è nata proprio per questo.

**Com'è andato l'esercizio 2018 e quali sono i vostri obiettivi per l'anno in corso?**

Sappiamo che il mercato dell'automotive non sta passando un buon periodo ed è piuttosto stagnante, con diversi comparti che chiuderanno in rosso l'esercizio 2019.

La nostra azienda dopo un inizio di anno un po' difficoltoso ha virato in positivo e chiuderà l'anno con un soddisfacente aumento di fatturato rispetto all'esercizio 2018. I risultati ci confortano e grazie agli investimenti fatti e alla passione che contraddistingue tutta la nostra squadra puntiamo a una crescita a due cifre nel 2020.



I titolari: Mauro Versolatto, Ilaria e Luca Fritz

### Aderite a gruppi o consorzi?

Sì, facciamo parte del Consorzio Asso Ricambi da circa un anno e siamo molto contenti di questa partnership. Oggi per le piccole e medie aziende come noi è fondamentale far parte di un consorzio come Asso Ricambi, uno dei più grandi in termini di volumi d'affari in Italia e posizionato ottimamente anche in Europa: essere soci del Consorzio ci permette di confrontarci con tanti colleghi e di accedere a informazioni, strumenti e opportunità che ci garantiscono un futuro nel mercato difficile in cui ci muoviamo, permettendoci di essere competitivi. Grazie all'appartenenza al Consorzio possiamo dire di essere parte di una grande squadra.

Un'ulteriore nota di merito è la possibilità di affiliare officine alla rete Asso Service, che ci permette la fidelizzazione del cliente, garantendo allo stesso una crescita professionale coadiuvata da una formazione continua.

### In un settore così movimentato, quali sono secondo lei le prospettive per il futuro della distribuzione e quali sono i vostri progetti?

Sicuramente ci sono dei cambiamenti e nel futuro il nostro modo di operare dovrà necessariamente cambiare anzi, sta già cambiando. Come già detto, dobbiamo diventare dei consulenti per i nostri clienti offrendo loro anche opportunità per aiutarli ad essere più competitivi con strumenti che vadano oltre la logica del prezzo del ricambio: mi riferisco a corsi, supporto alle loro iniziative, cultura nei confronti degli utenti finali.

“ Il 1° febbraio 2020 festeggeremo il nostro decimo compleanno e ci siamo voluti regalare “una nuova casa” molto più grande e con spazi da dedicare alla formazione dell'autoriparatore e della nostra forza vendita ”

### Se dovesse calarsi nel ruolo di un'officina, come si assicurerebbe il futuro in un periodo di grandi cambiamenti come quello attuale?

Noi siamo già calati nei panni delle officine: sono i nostri clienti e viviamo insieme a loro i problemi che tutti i giorni si trovano ad affrontare. Così come dobbiamo fare noi, anche loro devono lavorare sui rapporti di fiducia diventando partner dei loro clienti e non solo meri fornitori. Un partner non lo cambi dall'oggi al domani, un fornitore sì. Questa è la cosa su cui loro, e noi, dobbiamo lavorare.

### Come sono i vostri rapporti con fornitori e clienti?

I rapporti con i fornitori e i clienti li abbiamo improntati in un'ottica di partnership e collaborazione. Con ruoli diversi facciamo parte della stessa squadra, insieme si vince, e la soddisfazione sia dei nostri fornitori che dei nostri clienti è la chiave per poter continuare a competere e creare soddisfazioni anche per noi.

### In un settore così movimentato, quali sono secondo lei le prospettive per il futuro della distribuzione e quali sono i vostri progetti?

Certamente la **formazione** è il driver per ottenere i risultati di cui parlavo nelle risposte precedenti. Grazie al supporto del Consorzio Asso Ricambi, con le nuove tecnologie, le iniziative dedicate, le ricerche di mercato, il supporto tecnico, con cataloghi e banche dati, riusciamo ad essere sempre al passo e a supportare al meglio, di conseguenza, i nostri clienti. Noi ci proponiamo come **consulenti** per i nostri clienti relativamente all'aftermarket non solo come fornitori di parti di ricambio.

### Quali strumenti informatici gestionali utilizzate?

Per la gestione aziendale utilizziamo il programma Mistral di Blusys, con relativo M-Plug per l'estrazione di statistiche e dati. Per la ricerca di componenti al banco, utilizziamo AnyCat, TecDoc. Riteniamo che gli strumenti informatici, grazie anche alle opportunità che oggi offre il web, debbano rappresentare un plus su cui investire per essere sempre più competitivi e aggiornati.