

DA 35 ANNI PUNTO DI RIFERIMENTO PER I RICAMBI



La sede principale di Lucignano

TRADIZIONE E INNOVAZIONE

Pizza Ricambi unisce **passato, presente e futuro**, commercializzando ricambi per **auto d'epoca e moderne** nei due punti vendita e attraverso una **piattaforma e-commerce sempre aggiornata**. Scopriamo come è andata la serata organizzata in **collaborazione con USAG**

Bisogna tornare agli inizi degli anni 60 per ripercorrere completamente la storia di Pizza Ricambi. Tutto è partito per iniziativa del Sig. Antonio che avviò una rivendita di auto nuove e usate. Negli 1974 fu aperta una carrozzeria per servire sia il mercato locale sia per effettuare gli interventi sulle auto in vendita. Nel 1980 fu inaugurata a Lucignano (Lecce) l'attività di autoricambi e nel 1993 fu aperta una filiale a Maglie. Oggi l'attività, focalizzata esclusivamente sulla distribuzione dei ricambi per auto, viene svolta nei due punti vendita di Lucignano e Maglie su una superficie complessiva di circa 3000 metri quadri, avvalendosi di 20 collaboratori e di 6 fur-

goni per la consegna quotidiana dei ricambi a oltre 250 clienti tra officine meccaniche e carrozzerie. I soci sono tre: Aurelio e Vincenzo, operativi rispettivamente nelle sedi di Maglie e Lucignano, e Giampiero che riveste il ruolo di Direttore Generale del Consorzio Asso Ricambi, a cui Pizza Ricambi è associata dal 1997. Abbiamo intervistato Vincenzo Pizza, per conoscere la sua azienda e i risultati della collaborazione USAG.

Come vede il futuro dell'officina?

Oggi l'evoluzione tecnologica e le sempre più stringenti normative europee, fanno sì che le automobili necessitino di una manutenzione regolare per poter funzionare correttamente e non inquinare.

Questo porta ad un maggiore e continuo impegno da parte dell'autoriparatore che sicuramente deve incrementare le sue competenze con l'utilizzo delle più aggiornate tecnologie. Tutto ciò richiede una sempre più intesa collaborazione con le aziende fornitrici di ricambi, servizi e attrezzature diagnostiche. Per soddisfare le necessità della nostra clientela, da anni proponiamo agli operatori del settore attrezzature diagnostiche a marchio Tecnomotor e Gutmann e attrezzature per la manutenzione degli impianti di climatizzazione.

Se si dovesse calare nel ruolo dell'autoriparatore, cosa farebbe per fidelizzare il cliente?

La fidelizzazione del cliente si ottiene con una combina-

zione di più fattori: si inizia dall'accoglienza e l'accettazione, mostrare un alto livello di ordine e pulizia della propria officina, fornire servizi

extra quali il controllo del liquido vetri o la pressione delle gomme. Tutto questo deve essere fatto non dimenticando di informare il cliente del



Da sinistra Vincenzo, Aurelio e Giampiero Pizza



Banco ricezione clienti della sede di Lucugnano



servizio svolto ed illustrando il motivo per il quale è stato necessario. Gentilezza e cortesia sono elementi di sicuro successo per instaurare un rapporto di fiducia. Ad essi deve essere associato un alto livello di efficienza, fornendo pronte e risolutive risposte alle necessità che si presentano. Oggi esistono diversi strumenti che possono aiutare a riparare l'auto nei tempi giusti, come affidarsi ad un ricambista preparato e fornito, avvalersi di attrezzatura di qualità quali strumenti di autodiagnosi, programmi per la ricerca dei ricambi e la realizzazione dei preventivi.

Rapporto con i fornitori: come avviene la scelta di questi importanti attori? Com'è la collaborazione con un marchio importante come Usag?

I fornitori sono partner importanti e vengono scelti in base a diversi aspetti fra i quali occorre ricordare l'assortimento, l'affidabilità, l'offerta di servizi pre e post vendita. La collaborazione con il marchio Usag raggiunge un buon livello poiché, grazie ai servizi di cui dispone, racchiude tutte le qualità del partner ideale.

Il rapporto con l'officina è sempre più importante? Organizzate corsi di formazione?

Ovviamente un pilastro fondamentale nel nostro lavoro è il rapporto di fiducia che si instaura con le officine nostre clienti. Tale rapporto si rafforza quotidianamente attraverso la capacità di offrire soluzioni ai numerosi problemi che ogni autoriparatore deve affrontare ogni giorno.

La nostra azienda organizza periodicamente, da circa 20 anni, corsi di formazione per la propria clientela su tematiche tecniche e commerciali.

Quanto è importante organizzare meeting per trasmettere al cliente dei trend? Può parlarci dell'evento del 4 maggio che avete organizzato con Usag?

Organizziamo periodicamente dei meeting tecnico-commerciali per far conoscere alla nostra clientela le novità del mercato e le diverse modalità di approccio a quest'ultime. Vedere i propri clienti soddisfatti, come accaduto con il recente meeting Usag, è la ricompensa che sprona la nostra azienda a continuare nel cammino intrapreso. Il meeting organizzato il 4 maggio è stato veramente positivo. La partecipazione dei clienti



Sala meeting Pizza Ricambi: gli autoriparatori partecipanti all'evento con Usag



Alcuni momenti del meeting Usag del 4 maggio

ti alla serata è stata più che soddisfacente. I partecipanti si sono immersi in quel mondo che è alla base del loro lavoro. Durante la serata tecnica Usag ha proposto molte novità accolte subito da parecchi clienti.

La serata è terminata con un buffet durante il quale Usag ha messo a disposizione tre premi estratti a sorte tra i partecipanti.

Vendete tramite e-commerce? Quali opportunità di sviluppo offre? Vantaggi e svantaggi?

Nel 2010 abbiamo aperto lo store ebay Ricambicinquento, al quale abbiamo affiancato nel 2012 l'e-commerce www.pizzaricambi.com.

Si tratta di un canale di vendita importante per la nostra azienda sul quale stiamo realizzando degli investimenti. Il vantaggio più evidente è quello di avere una clientela illimitata alla quale fornire i propri prodotti e servizi. Lo svantaggio principale è rappresentato dalla "spersonalizzazione" del rapporto tra fornitore e cliente e dalle eterogeneità delle richieste provenienti dai clienti.

Storicamente la domanda dei riparatori indipendenti è fortemente influenzata dai prezzi; è ancora così o

cominciano a prevalere altri fattori?

Se da sempre la variabile prezzo ha fortemente influenzato la domanda delle officine, in questi ultimi anni per via della crisi generale che ha colpito le famiglie e gli automobilisti, l'attenzione al prezzo è ancora maggiore. Il modo più efficace per gestire questa problematica è offrire alla propria clientela un più ampio assortimento fra marchi noti e prodotti equivalenti, attenzione e velocità nel servizio e nella consegna.

Che cosa chiede l'autoriparatore quando si avvicina all'acquisto di attrezzature USAG?

Il marchio Usag è conosciuto in tutte le officine ed è presente da sempre, l'autoriparatore chiede sempre la novità, quell'attrezzo che gli permetta di lavorare meglio e in modo più comodo e veloce.

Quali sono i prodotti USAG più richiesti e quali sono i loro plus?

I prodotti Usag più richiesti vanno dal cacciavite alla 13 fissa, passando per i kit di messa in fase, alla chiave speciale per i filtri olio; dalla particolare pinza per raccordi tubi o fascette all'avvitatore pneumatico.