



SUCCESSO DI **FAMIGLIA**

Arrivata al 50esimo anno di presenza sul mercato, la CM Palma Ricambi s.r.l. durante la sua lunga carriera è passata da piccola bottega a punto di riferimento nella vendita di ricambi auto. Scopriamo insieme a Maria e Ciro, figli del fondatore Nicola Palma, l'azienda in provincia di Caserta

a cura della Redazione

Mezzo secolo di attività è una tappa molto importante. Da una parte può rappresentare un momento di ricordo dei tempi passati, mentre dall'altra una sfida per affrontare in maniera ancora più performante il futuro. Nel caso di Palma Ricambi s.r.l. oggi entrambe le affermazioni sono vere, perché se il passato ricorda i successi anno dopo anno, il futu-

ro del ricambista casertano è ricco di interessanti sfide. La prima novità riguarda la nascita della società CM Palma Ricambi s.r.l., avvenuta quest'anno e scelta societaria che sottolinea l'importanza della gestione familiare all'interno dell'azienda. È importante sottolineare come una gestione tra parenti possa essere estremamente efficace, se supportata da professionalità, collaboratori preparati e organizzazione aziendale. Insieme a Maria e Ciro Palma scopriamo meglio il ricambista campano presente da 50 anni sul mercato.





Da sinistra Maria e Ciro Palma

Quando è nata l'azienda e per mano di chi? E' una realtà a conduzione familiare?

L'attività commerciale è nata nel 1968 come un piccolo negozio di rivendita di autoricambi ad opera del papà Nicola Palma che, trapiantato dalla città di Napoli nel piccolo paese della provincia di Caserta, Alife, si fece guidare dall'intuito e dall'ingegno. Assumendo su di sé il rischio di qualsiasi attività intrapresa in proprio, prima con l'aiuto della moglie Antonietta, poi, di noi figli, il piccolo 'negozio di bottega' è cresciuto per diventare una vera propria azienda, con il nome di Palma Ricambi s.r.l., mantenendo viva quella collaborazione che una gestione familiare può garantire. All'inizio del 2018 Palma Ricambi s.r.l. è stata accostata dalla nascita di CM Palma Ricambi s.r.l. proprio per ricordare il vincolo di noi fratelli. Quest'anno la nostra azienda compie 50 anni di attività e ciò rap-

presenta per noi una ulteriore spinta per migliorare e offrire il miglior servizio ai nostri clienti.

Avete effettuato investimenti negli ultimi anni per far crescere l'azienda?

L'espansione è stata così evidente tanto da contare, oggi, 8 dipendenti, conferendo ad ognuno di loro un inquadramento professionale specifico all'interno dell'azienda. Il magazzino, che affaccia su un ampio parcheggio, si sviluppa in un'area molto estesa; l'entrata è riservata al banco vendite, un'ala sinistra è occupata dagli uffici - amministrazione e servizi online - un'area esterna al magazzino è riservata esclusivamente al deposito del materiale e all'imballaggio dei ricambi per le spedizioni, ed infine, una sala corsi istituita circa due anni fa per l'aggiornamento delle officine che hanno sempre risposto con interesse alle nostre giornate formative.

Come è andato l'esercizio 2017 in termini di fatturato? Meglio o peggio rispetto all'esercizio precedente?

Quest'ultimo ampliamento, ovvero l'allestimento della sala corsi, è stato progettato per mettere a disposizione dei nostri clienti una prestazione che va oltre la vendita del ricambio, coinvolgendoli e 'fidelizzandoli'. Infatti, nonostante la crisi, nel 2017 è stato registrato un lieve incremento rispetto all'esercizio dell'anno precedente.

Fate parte di consorzi o gruppi? Se sì, esprima un'opinione a riguardo.

L'espansione della nostra attività ci ha permesso di entrare a far parte del Consorzio Asso Ricambi, grazie al quale possiamo investire in un futuro di crescita economica, personale e professionale. L'aggregazione, intesa appunto come forma di condivisione,



rappresenta anche lo stimolo e la forza per incrementare le potenzialità della propria attività commerciale.

Quali sono le prospettive per il futuro del ricambista?

Il settore dei ricambi auto è in continua evoluzione e negli ultimi anni ci si è dovuti adattare ai cambiamenti che sono la conseguenza del mutamento della società, delle esigenze della collettività. Tutto ciò ci muove verso nuove prospettive, ovvero verso un nuovo modo di concepire il rapporto ricambista-cliente, verso lo sviluppo di capacità volte a cogliere i segnali del cambiamento oltre ad investire nello sviluppo di competenze attraverso la formazione.

Se si dovesse calare nel ruolo di officina come assicurerebbe il futuro in un periodo di crisi come quello attuale? Quali le prospettive per il futuro?

Il periodo di crisi può essere affrontato superando i vecchi stereotipi e invitando le stesse officine, purtroppo anch'esse colpite dalle difficoltà correnti del settore, a adeguare il loro modo di pensare alle nuove 'regole' e gioco del mercato. Questo si traduce in investimenti sulla propria crescita personale e mantenendo la trasparenza e la lealtà nei confronti del cliente, principi, questi, imprescindibili da qualsivoglia evoluzione nel settore.

Come sono i rapporti con i fornitori e i clienti (officine)?

La trasparenza, la correttezza e la lealtà sono il filo conduttore di ogni rapporto che si possa instaurare tra noi ricambisti, fornitori e clienti.

Il rapporto con le officine è sempre più importante perché attraverso i loro suggerimenti è possibile organizzarsi al meglio e offrire il miglior servizio:



Il team

organizzate corsi di formazioni per le officine?

Alla correttezza segue la fiducia e alla fiducia segue una sinergia che determina uno scambio prezioso di idee e riflessioni. L'organizzazione dei corsi di formazione diventa in questo modo fondamentale e proprio negli ultimi anni le officine hanno aderito con successo alle iniziative di aggiornamento e formazione promosse dalla nostra azienda.

Quali strumenti informatici gestionali utilizzate?

La nostra azienda ha sempre scelto di usufruire di servizi forniti dalle case di software e hardware più all'avanguardia, al fine di ottimizzare i tempi di gestione degli ordini.

Quali sono i ricambi più richiesti dalle officine? Ci sono ricambi stagionali?

L'utilizzo di programmi gestionali continuamente aggiornati si ripercuote positivamente anche nell'attività lavorativa dei clienti. Quest'ultimi vengono soddisfatti in tempi più brevi e con garanzie maggiori nella ricerca del ricambio la cui tipologia è più o meno variabile a seconda dei periodi stagionali, rimanendo comunque costante la richiesta giornaliera di specifiche categorie che non subiscono variazioni in termini di vendita.

