



UNA SICUREZZA per l'officina

Abbiamo intervistato Gianluca Pontoglio, socio di R.E.P.A., per conoscere questa storica azienda di Cernusco sul Naviglio (MI) che nell'ultimo anno ha inaugurato una seconda filiale a Paullo (MI)

a cura
della Redazione

Fondata nel 1975, R.E.P.A. è nata dall'intuizione imprenditoriale dei soci Battista Pontoglio e Nando Fumagalli, che hanno scelto di avviare una loro attività di vendita di ricambi elettrici (il nome dell'azienda, infatti, è l'acronimo di Ricambi Elettrici Per Auto) nell'hinterland milanese. Sempre al passo con l'evoluzione del mercato, l'azienda è cresciuta negli anni, ampliando costantemente le proprie competenze e la gamma proposta: oggi, R.E.P.A. vende molte tipologie di ricambio e fornisce supporto ai clienti della Provincia di Milano grazie ad uno staff professionale, suddiviso tra la sede principale di Cernusco e la nuova filiale, acquisita a giugno 2023, di Paullo. Da qualche anno, la gestione dell'azienda è nelle mani dei figli dei fondatori (Gianluca, Francesco e Andrea Pontoglio, e Marcello e Warner Fumagalli), che portano avanti l'attività con passione, sempre sotto lo sguardo attento di Nando, che ogni tanto passa ancora in azienda pur non essendo operativo.



Gianluca Pontoglio

Conosciamo meglio R.E.P.A. attraverso le risposte di uno degli attuali soci, Gianluca Pontoglio.

Gianluca, R.E.P.A. ha iniziato come specialista del ricambio elettrico. Oggi quali tipologie di ricambi trattate?

Nei quasi cinquant'anni di attività abbiamo costantemente integrato nuove categorie di prodotto, arrivando a poter offrire praticamente qualsiasi tipologia di ricambio meccanico ed elettrico. La maggior parte della nostra offerta riguarda la tagliandistica (filtrazione e frenante in larga parte), ma una parte certamente importante la rivestono anche le batterie, su cui siamo molto focalizzati e la distribuzione. Negli ultimi anni ci stiamo specializzando sulla manutenzione dei cambi automatici, specializzazione che ci contraddistingue sempre di più. Diamo un servizio anche sulla parte di carrozzeria e la parte elettrica del veicolo industriale: batterie d'avviamento, alternatori, fanaleria e minuteria.

La vostra clientela è composta prettamente da officine, oppure seguite anche il B2C?

Sotto questo aspetto c'è una differenza tra le nostre due sedi. A Cernusco i clienti sono per il 99% meccanici, elettrauti e carrozzieri, mentre a Paullo lavoriamo con molti più privati: direi 60% professionisti, 40% privati. Questo avviene probabilmente per la posizione strategica e per come è stata impostata l'attività, lì abbiamo acquisito una realtà conosciuta e presente sul territorio da oltre cinquant'anni. La precedente proprietà ha sempre lavorato molto con l'utente privato, e siamo contenti, sta continuando a farlo.

Disponete di una piattaforma e-commerce?

Utilizziamo il programma ANYcat e-Pro che ci fornisce il Consorzio Assoricambi per la ricerca dei ricambi: lo forniamo ai nostri clienti, che possono fare

ricerche e ordini tramite questo strumento. Non è un classico e-commerce, è un'ottima piattaforma per la ricerca dei ricambi, soprattutto per quelle officine più strutturate. La utilizzano in tanti, dai clienti più grandi a quelli meno strutturati. In entrambi i casi diamo loro assistenza anche con il canale più tradizionale. Oggi è molto comodo Whatsapp: foto della targa, richiesta, e via. Si lavora in modo veloce e comodo per tutti.

Secondo lei, perché un autoriparatore dovrebbe rivolgersi a voi? Quali sono i punti di forza di R.E.P.A.?

Puntiamo sull'essere performanti nel servizio e sulla velocità nel servire il cliente, inoltre siamo in grado di fornirgli un'attenta assistenza tecnica e di strumentazione (strumenti di diagnosi, stazioni di ricarica, tutto quello che riguarda l'attrezzatura dell'officina). Di questo se ne occupano personalmente mio fratello Andrea e un nostro collaboratore, due addetti sul territorio per fornire quell'assistenza alla riparazione che oggi sta diventando sempre più complessa per via dell'elettronica e dell'informatica. Ritengo che qualità del servizio e l'assistenza siano punti di forza più importanti del prezzo, e questa esigenza di continuo supporto la percepiamo direttamente dal dialogo costante con la nostra clientela. Possiamo e dobbiamo ancora migliorare: a differenza del passato, in tanti ci segnalano l'esigenza di indicazioni sulla gestione dell'officina dal punto di vista economico, dell'accoglienza, e di altri aspetti gestionali.

Le sfide del mercato degli ultimi mesi sono state impegnative, dalla crisi delle materie prime all'aumento dei costi, dalla reperibilità di alcuni prodotti al contesto geopolitico. Come sta andando l'esercizio in corso?

Stiamo andando bene, è da qualche anno che siamo in crescita. Abbiamo inserito delle figure

«SIAMO IN ASSO RICAMBI DAL 2012 E SIAMO SICURAMENTE MOLTO SODDISFATTI. UNO DEGLI ASPETTI CHE, SECONDO ME, HA PIÙ IMPORTANZA È LA POSSIBILITÀ DI CONFRONTARMI CON GLI ALTRI COLLEGHI, SIA DEL MIO TERRITORIO, CHE DEL RESTO D'ITALIA. TRAMITE GLI EVENTI ORGANIZZATI DAL CONSORZIO, CI INCONTRIAMO TUTTI INSIEME ALMENO DUE VOLTE L'ANNO»



«RITENGO CHE QUALITÀ DEL SERVIZIO E L'ASSISTENZA SIANO PUNTI DI FORZA PIÙ IMPORTANTI DEL PREZZO, E QUESTA ESIGENZA DI CONTINUO SUPPORTO LA PERCEPIAMO DIRETTAMENTE DAL DIALOGO COSTANTE CON LA NOSTRA CLIENTELA»



nuove, che stanno supportando questa continua crescita. Nel 2022 l'aumento dei prezzi si è fatto sentire, forse più della pandemia: il nostro settore anche quando succedono queste cose rimane, per certi versi, "tutelato", minore vendita di auto nuove e più riparazioni. Anche nel 2023 il problema della disponibilità economica rimane, me ne sono reso conto passando diverso tempo nella nuova filiale di Paullo, dove mi interfaccio maggiormente con il privato. L'utente finale desidera una riparazione con costi più contenuti possibile, noi cerchiamo di accontentare tutti senza per forza rinunciare alla qualità.

Cosa significa per lei essere affiliato al Consorzio Assoricambi? Quali sono i vantaggi?

Siamo in Asso Ricambi dal 2012 e siamo sicuramente molto soddisfatti. Uno degli aspetti che, secondo me, ha più importanza è la possibilità di confrontarmi con gli altri colleghi, sia del mio territorio, che del resto d'Italia. Tramite gli eventi organizzati dal Consorzio, ci incontriamo tutti insieme almeno due volte l'anno, ma cerchiamo di crearci anche altre occasioni per confrontarci tra colleghi

riguardo al lavoro: le problematiche sono comuni, ma possono nascere delle riflessioni e considerazioni a cui magari non avresti pensato, delle idee nuove, ed è bello proprio per questo. Si tratta di una possibilità che prima non avevamo. Ma i vantaggi dell'adesione sono tanti altri e riguardano, ad esempio, gli aspetti economici, come le condizioni di acquisto e i premi, ed il rapporto con le officine di Asso Service.

Quali sono le vostre iniziative sul tema della formazione? In che modo il Consorzio vi aiuta sotto questo aspetto?

Con l'aumento della complessità nell'attività dell'autoriparatore, la formazione è ovviamente sempre più fondamentale. Nella nostra sede di Cernusco abbiamo un'aula corsi, dove ne vengono tenuti una ventina all'anno su tutti gli argomenti più richiesti dai meccanici. Il catalogo corsi è molto vario, e vi partecipano gli autoriparatori dei diversi Network che seguiamo: Assoservice, con il Consorzio Assoricambi, Check Star con Magneti Marelli e RED, con cui organizziamo delle lezioni sulla manutenzione dell'aria condizionata e dei cambi automatici.

Il settore mobilità sta gradualmente trasformandosi in un'ottica maggiormente eco-sostenibile. Considerando la sua attività, cosa ne pensa?

La transizione green porterà certamente delle opportunità. Tuttavia, bisognerà capire come evolverà la situazione, che al momento è imprevedibile. Visti i presupposti, mi sembra che le tempistiche stabilite siano troppo ottimistiche per il cambiamento. Da parte nostra cerchiamo stare al passo ascoltando con attenzione i contributi degli esperti della nostra filiera, che non mancano mai in tutte le riunioni e i meeting organizzati dal Consorzio Assoricambi e allo stesso tempo mantenere sempre vivo il dialogo con i colleghi da una parte e i nostri migliori clienti dall'altra.



L'aula corsi nella sede di Cernusco sul Naviglio (MI)