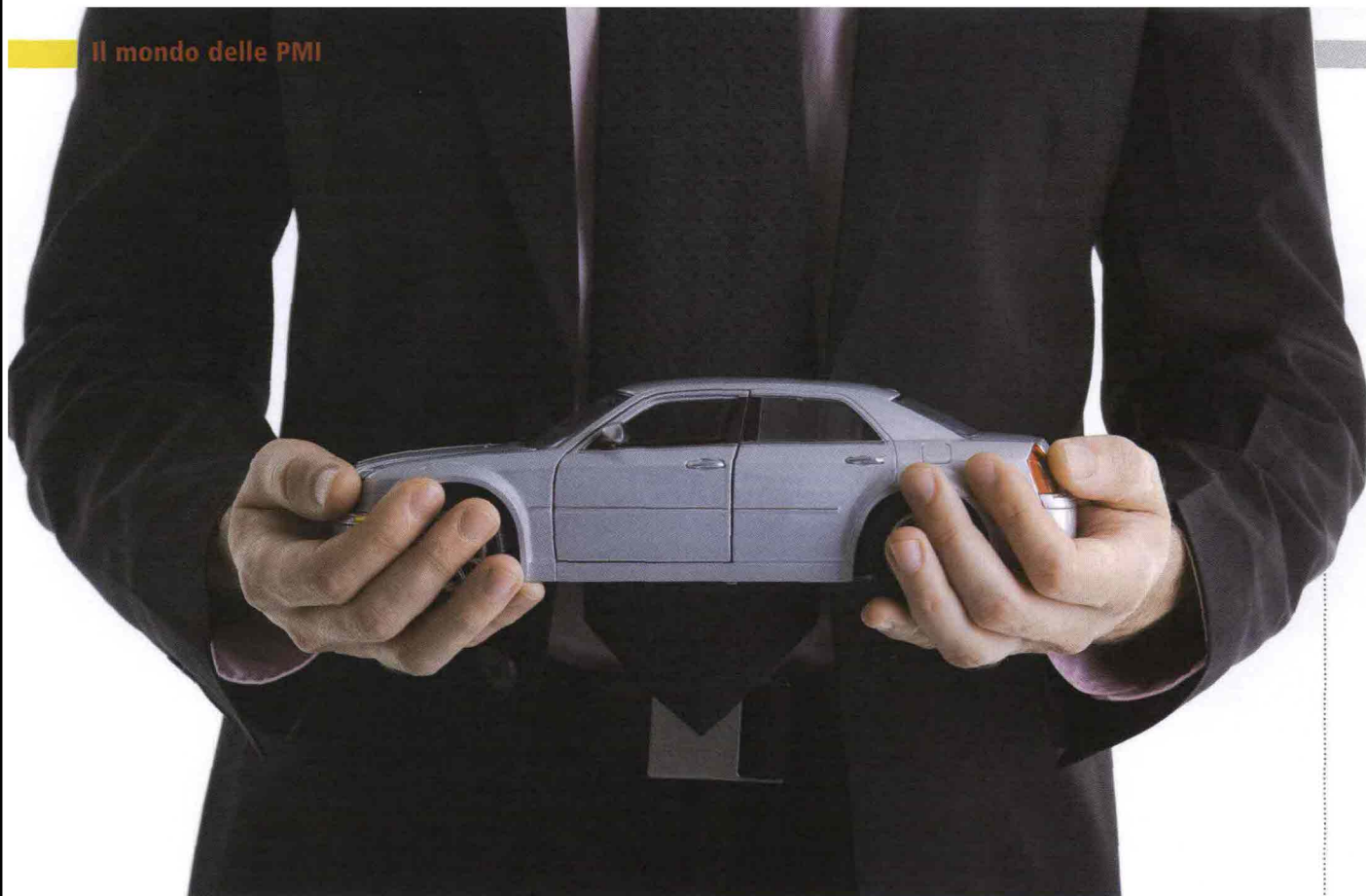


Il mondo delle PMI



Noleggino e canale indiretto, l'attenzione cresce

Ecco le ragioni che possono determinare il successo dei broker di noleggio nel mercato delle Pmi. Un canale di vendita che, secondo molti osservatori, rappresenta una delle strade per la crescita del settore.

di Gianfranco Cassini

Sulle pagine di MissionFleet abbiamo iniziato a raccontare come si stia sviluppando il noleggio a lungo termine per le Pmi attraverso il canale indiretto, con il continuo investimento delle società di noleggio a lungo termine (Nlt) sulla professionalità dei broker, che sono diventati interlocutori privilegiati per questa tipologia di clienti.

Pur seguendo ciascuna società di Nlt metodologie diverse e differenti approcci verso il mercato, possiamo rilevare alcuni tratti comuni, il più importante dei quali è **cercare di capire come coniugare la crescita costante dei numeri con un'adeguata selezione e preparazione dei professionisti coinvolti.**

In alcuni casi il canale broker è cresciuto nel tempo in maniera progressiva e costante. Pensa-

mo ad esempio a **Ing Car Lease** (fresca di acquisizione da parte di **Alphabet**) la cui espansione si è consolidata a partire dal 2009, quando è stata attuata una vera e propria riorganizzazione del canale attraverso l'ottimizzazione della copertura del territorio: limitazione del numero dei partner, selezione basata su soglie minime di volumi annui. Ma proseguendo al tempo stesso lo sviluppo di nuove collaborazioni.

Non solo stanno crescendo i numeri specifici in termini di ordini effettuati attraverso questo canale (i volumi del canale indiretto, ad esempio per la stessa Ing Car Lease, che in valore assoluto nell'ultimo biennio sono addirittura quadruplicati, sono arrivati nel primo semestre rappresentare quasi il 40% della nuova produzione totale), **ma sono anche in aumento le società**

di noleggio, che si stanno organizzando per quest'attività.

Protagonisti già affermati

Alla fine degli anni novanta è stata **Ald Automotive** la prima società di noleggio ad aver creduto e investito nel canale indiretto. Ha sviluppato per prima una partnership commerciale con alcuni concessionari che potevano così abbinare un servizio ad elevato valore aggiunto al prodotto auto. Assieme a **LeasePlan**, occupa oggi i primi posti in termini di volumi su questo canale, rivolto principalmente alle Pmi. Al terzo posto Ing Car Lease.

LeasePlan Italia, ormai da alcuni anni ha strutturato un'organizzazione commerciale per presidiare il canale indiretto, declinando strategie commerciali e di marketing in linea con l'evolversi del mercato, in particolare negli ultimi tre anni è stata rivista ed ampliata la struttura per garantire un focus maggiore su questo canale. L'organizzazione dedicata ai business partner è composta da aree commerciali distinte per funzione e tra loro complementari, una dedicata alla gestione e consolidamento delle relazioni in essere, l'altra allo sviluppo della rete di partner con l'avviamento di tutte le nuove collaborazioni. Ogni funzionario commerciale, appartenente a una delle due aree, ha delle zone territoriali ben definite dove operare e quindi può massimizzare le performance di vendita con una costante presenza sul territorio. Inoltre ogni funzionario commerciale ha un *back office* dedicato, interno alla divisione di vendita, garantendo così un supporto totale ai partner commerciali nella relazione con la società stessa. Per tutte e tre queste grandi multinazionali del settore del noleggio esiste un'ampia rete di broker costituita da diverse decine di partner che normalmente assicurano una piena copertura geografica, con quella **vicinanza al territorio che diviene ogni giorno più importante** e che garantisce un focus particolare sulle Pmi e sui professionisti, con ottimi risultati.

Il broker di successo

Non esiste un modello di broker "ideale", ma piuttosto tante tipologie adatte a diversi target di clientela e quindi maggiormente contestualizzati nel territorio in cui operano. E' comunque possibile individuare due gruppi di riferimento:

1) **chi appartiene già al settore "automotive"** (dealer) ed ha dalla sua la facilità di offrire al cliente una spiegazione tecnica sul prodotto, oltre a una maggior rapidità nella consegna del veicolo

Consulenza ad hoc

Tra le funzioni più riconosciute al broker professionista c'è quella di "trait d'union" tra la società di noleggio, con tutte le sue procedure e le sue regole, e le piccole e medie imprese, che sono abituate ad operare in un contesto spesso semplificato e ad ottenere risposte più immediate.

Soprattutto se riesce ad interpretare ed indirizzare correttamente i bisogni e le informazioni, il broker, può rappresentare un elemento di grande valore aggiunto all'interno del processo che accompagna il cliente sin dal momento di scelta dell'auto, attraverso tutte le fasi che precedono la firma del contratto, incluso lo "scoring". Inoltre, una volta firmato il contratto, la sua presenza non si esaurisce, perché spesso è in grado di rispondere alle più svariate richieste del cliente sfruttando la sua vicinanza anche territoriale: esempi tipici a questo proposito, sono, oltre che la fase di consegna del veicolo, le preassegnazioni, le modifiche contrattuali, le operazioni di fatturazione.

Una vera e propria consulenza "su misura" e continuativa.

2) **chi opera nel settore finanziario o dei servizi**, che offre un approccio di consulenza ai clienti ed è abituato a valutare il profilo di rischio di ogni operazione.

Frequentemente queste due tipologie di broker creano sinergie e partnership interessanti, mettendo in campo competenze che consentono di aumentare le performance e allo stesso tempo soddisfano anche i clienti più esigenti.

Il broker è talvolta un imprenditore con esperienza nella vendita di servizi finanziari o assicurativi, non necessariamente nato in ambito automobilistico, che conosce bene il mercato locale e che è a sua volta noto; altre volte, invece, ha dimensioni organizzative molto importanti (si pensi a grandi gruppi di concessionari). Per tutti però sono richiesti dei requisiti fondamentali: **attitudine al rispetto di procedure, valori di integrità, correttezza e trasparenza** che siano da una parte aderenti agli standard qualitativi propri di una grande multinazionale, dall'altra che possano facilitare il rapporto diretto e personale.

Un elemento che deve caratterizzare il rapporto tra broker e società di noleggio, è **la mancanza di "cannibalizzazione" da parte di altri (e verso altri) canali distributivi**, grazie ad una oculata segmentazione da parte di quasi tutte le più importanti società di noleggio, che hanno inoltre investito per diversi anni nei sistemi, nella formazione e nella comunicazione continua, nei piani di fidelizzazione, nella costruzione di rapporti personali di reciproca fiducia basati sulla chiarezza, la trasparenza e l'affidabilità da ambo le parti.

Questo continuo investimento sul canale garantisce una conoscenza del mercato locale e una percentuale di successo tra le Pmi che la forza vendita diretta non ha. È molto difficile, infatti, per un operatore che non sia radicato in loco, in particolare quando l'economia non sorride, sviluppare la struttura fiduciaria necessaria per lavorare serenamente e con riconosciuta affidabilità sul mercato. Meglio appoggiarsi quindi a chi queste relazioni le ha già costruite.

Dinamicità e flessibilità sono tra le caratteristiche che i noleggiatori apprezzano di più e che consentono di adattarsi velocemente alle richieste di mercato e ricercare con passione sempre nuove opportunità commerciali. La Pmi offre ancora grandi margini di crescita e il canale di vendita indiretto si rivolge principalmente a questo target di clientela, che viene sempre più considerato dai NIt come un'opportunità d'espansione a margini più soddisfacenti.

Innovazione e sviluppo

In base a queste premesse è logico e realistico immaginare ancora un aumento degli investimenti delle società di NIt su questo canale. LeasePlan Italia ha rilasciato "Leaseplan Online" che consente ai suoi partner di verificare in totale autonomia molte informazioni sia sul loro portafoglio clienti, sia sugli aggiornamenti di natura operativa.

Anche Ing Car Lease ha dotato da tempo i broker di strumenti di delega avanzati, che permettono di configurare un contratto in autonomia, basandosi sui parametri di calcolo caricati dall'azienda,

Strumenti gestionali avanzati

Le società di NIt mettono a disposizione dei broker professionisti sistemi di quotazioni molto avanzati, in grado di eseguire una quotazione in pochi minuti, accedendo ad un data base contenente tutti i modelli di auto esistenti sul mercato italiano con i relativi accessori, sia di serie che opzionali. Grazie a questi strumenti, già in fase di scelta del modello il broker svolge un'azione di consulenza per identificare i modelli che, tra quelli indicati dal cliente, possiedano parametri di costo di listino, sconto, ma anche costi di manutenzione e soprattutto valore residuo che rendano il canone di noleggio finale sufficientemente competitivo e interessante per il cliente. In questo modo si può evitare, per esempio, che il cliente scelga un modello che magari ha un valore di listino interessante, ma un basso valore residuo.

La maggior parte di questi sistemi di quotazione possiede funzionalità aggiuntive, come quelle di caricamento delle anagrafiche clienti, oppure della documentazione necessaria per l'affidamento finanziario, fino al tracking dell'ordine stesso, in modo tale da poterne prevedere correttamente la consegna.

In "pole position" nelle consegne

Il segreto per una consegna veloce? Consentire ai broker di lavorare su elenchi di "pronte consegne" e di gestire l'acquisto "spot" presso qualsiasi concessionario.

Ogni società di NIt possiede, evidentemente, le proprie regole e procedure, ma sovente il broker ha la possibilità di fare una ricerca delle auto disponibili presso i concessionari e, in alcuni casi, anche di gestire lo sconto in modo tale da accontentare il cliente che, magari, ha trovato l'auto che desidera da un concessionario locale, che in certi casi deve anche ritirare l'usato.

Anche in fase di quotazione il broker professionista è in grado di sottoporre al cliente diverse soluzioni che abbiano l'obiettivo di accelerare il più possibile i tempi di consegna, ma soprattutto di non far percepire al cliente disagi e rigidità nel passaggio dalla formula della proprietà a quella del noleggio. Una soluzione di questo tipo, se ben realizzata, permette di ottenere una fidelizzazione convinta del cliente sia al broker che, di conseguenza, al noleggiatore.

senza passare dal back office, con un evidente risparmio di tempo. Nel sistema di quotazione, inoltre, il broker può anche configurare dei sub-agenti e definire i loro livelli di accesso, godendo ancora una volta di maggiore autonomia e di assoluta flessibilità nel gestire le richieste del mercato.

Sulle orme dei pionieri del mercato diverse società di NIt, relativamente giovani sul mercato italiano, non hanno tentennato neanche un momento di fronte alla possibilità di affiancare al canale diretto una struttura indiretta, in modo tale da far crescere i numeri in modo proporzionale.

E altri nomi importanti del NIt si sono riorganizzati sul canale indiretto con nuove equipe di specialisti, entrando nell'area con l'obiettivo di combattere ad armi pari con chi è già presente da tempo. E infatti tutte le società di NIt stanno stringendo accordi di partnership con i migliori broker del mercato, siano essi singoli professionisti oppure organizzazioni più articolate. L'obiettivo è quello di assicurarsi due vantaggi imprescindibili in questo settore: da una parte la garanzia della **capillarità a livello locale**, che resta comunque il principale fattore di riuscita nel settore delle Pmi, e dall'altra **un'adeguata rappresentazione del proprio brand**. ■