



Il mondo dell'auto davanti al bivio per officine e concessionarie

Meno importanza per le caratteristiche tecniche e più per i costi d'esercizio, la rivoluzione delle reti di vendita e le nuove professioni. Il mondo dell'automobile, tra crisi economica, svolta green e caro benzina si trova davanti ad una vera e propria svolta epocale. Ne parliamo con Roberto Scarabel, presidente di AsConAuto, l'Associazione dei consorzi concessionari autoveicoli.

Quale sarà il ruolo dei concessionari con la trasformazione delle reti di vendita, che prevedono l'uso esteso delle piattaforme online?

«Il concessionario dovrà trasformarsi in un consulente della mobilità sfruttando il passaggio dalla proprietà di un'auto al possesso attraverso formule finanziarie di leasing, noleggio e altro. A breve il compito di una concessionaria sarà quello di vendere chilometri e si stanno già sperimentando formule che consentono a un cliente di noleggiare con un'unica tariffa, per esempio, un'auto per trecento giorni e per il tempo restante un mezzo differente utile per il tempo libero, comprese le moto. In questo quadro gli imprenditori più attenti offriranno i prodotti migliori con benefici per il cliente. Quel che manca, purtroppo, è una concertazione degli scenari futuri con le case automobilistiche. Il mercato è cambiato: oggi le partite Iva degli imprenditori del nostro settore in Italia sono circa 1.200 rispetto alle oltre 3.000 di dieci anni fa. Non vuol dire che ci siano meno concessionarie, ma le stesse gestite da un numero inferiore d'imprenditori. Tutto ciò ha favorito le sinergie, con uffici marketing che lavorano per più sedi e call center operativi per più punti vendita. La rete si è rafforzata, grazie a chi ha creduto e investito in dieci anni terribili come gli ultimi.

L'informazione tecnica verso il cliente è sempre più stringata, oggi è quasi impossibile conoscere le caratteristiche tecniche di un motore...

I tempi sono cambiati, dieci anni fa quando un cliente entrava in una concessionaria per acquistare un'auto rischiava di uscire con le idee confuse a causa della vastità dell'offerta. La potenza e la velocità massima erano i valori che più influenzavano le scelte, mentre oggi, con meno motorizzazioni proposte, l'attenzione di chi vuole acquistare una vettura è influenzata più dallo stile e dalle dotazioni di sicurezza. Ma soprattutto c'è attenzione ai costi, da quello del "bollo" ai consumi reali. In pratica la scelta parte dai costi di gestione. Se molti dati tecnici non sono messi in evidenza come in passato non si tratta di un'omissione ma di un calo d'interesse: i dettagli pratici, di natura economica, valgono di più.

Non c'è troppa attenzione per i sistemi di infotainment e poca per cose importanti come la visibilità esterna? (tipico il lunotto minimale perché tanto c'è la telecamera), i sistemi di ausilio alla guida, eccetera.

L'elettronica lascia una maggiore libertà stilistica ai costruttori, perché sensori e telecamere aiutano a correggere eventuali limitazioni di visibilità che derivano da scelte estreme. Ma non dimentichiamo che anche in passato il design ha preso il sopravvento in modelli dei quali non si percepivano l'inizio e la fine, con tutti i problemi relativi.

La prova di una vettura per la vendita ha ancora senso?

Può essere più importante rispetto al passato. È noto che i broker specializzati in noleggio preferiti dai clienti sono quelli che prevedono la possibilità di effettuare prove su strada prima di firmare il contratto. Il cliente ha ancora il piacere di provare l'auto ed è giusto accontentarlo. Ma più che per capire come va un veicolo, per sapere se è possibile parcheggiare in un garage o nel proprio posto auto. Non dimentichiamo che si

tratta sempre più di un investimento importante, acquisto o noleggio che sia.

I servizi ancillari dei concessionari, assicurazioni e officine, che fine faranno?

Fino a oggi si è parlato di auto ibride, ora diverrà ibrido anche il sistema distributivo. I costruttori stanno seguendo strade diverse: ci sono case che conserveranno i contratti di concessionaria, altri passeranno ai contratti d'agenzia per i modelli elettrici puri, ma mantenendo anche i finanziamenti, le assicurazioni e la gestione dell'usato. Altre organizzazioni non prevedono di lasciare all'ex concessionario né prodotti ancillari, né la gestione dell'usato. In questa situazione i concessionari sono destinati a diventare fondamentali sul territorio, perché la parte dei servizi diventerà più importante e i servizi fondamentali saranno l'autoriparazione e l'usato ed i prodotti finanziario-assicurativi.

Durante l'evento veronese dedicato alla formazione Job&Orienta, lei ha posto l'accento sull'evoluzione delle professioni del mondo dell'auto.

AsConAuto ha firmato un accordo con Enaip e la Regione Veneto che include percorsi di rafforzamento delle competenze per il reinserimento occupazionale che sarà necessario nei prossimi anni. È stato già firmato un partenariato per operatori della logistica, che potrà così disporre di personale riqualificato. L'accordo prevede un intervento di formazione professionale e di orientamento per dieci destinatari con più di trent'anni disoccupati, per motivare al cambiamento della professione. Il progetto funziona e sarà esportato in Lombardia tramite Enaip e gli associati di Milano.

E per i neo diplomati?

Gli studenti che entrano nelle nostre aziende, generalmente in stage, sono in gran parte confermati nel posto di lavoro perché hanno avuto la possibilità di acquisire le competenze necessarie sul campo. Un grande valore per le nostre imprese, considerata la carenza di personale specializzato. Le officine oggi sono simili a sale operatorie dove tutto ciò che era manuale va riletto in chiave digitale, in un percorso che bene si adatta alle nuove generazioni e ai loro interessi.