

“Dobbiamo guidare i clienti a spendere bene i loro soldi”.



di Cristiana Schieppati

Roberto Scarabel è stato eletto per il triennio 2022-2024 presidente di AsConAuto – Associazione Consorzi Concessionari Autoveicoli, la più grande realtà attiva in Europa per la distribuzione dei ricambi originali. Per dirla in numeri 26 Distretti, 13 Consorzi, 963 Concessionari Auto con 1.906 sedi operative con magazzini ricambi, 23.826 autoriparatori dislocati in 103 Province e 20 Regioni. Ogni giorno lavorativo 468 collaboratori di cui 122 promoter con circa 500 mezzi tra furgoni e automobili, tracciano e consegnano oltre 18.000 colli per garantire un servizio di eccellenza alla rete AsConAuto.

È anche presidente del Consorzio DOC Ricambi Originali di Padova e prima di entrare a tempo pieno, nel 1990, nell'azienda di famiglia la Scarabel Spa, ha lavorato presso la sede di Londra della Banca Commerciale Italiana, nella City all'ufficio Broker Investigation. Qui ha svolto come primo incarico quello di sviluppare il Business Management per divenire nel 1993 responsabile del marchio Porsche. Segue poi la progettazione economico finanziaria ed il successivo sviluppo organizzativo di Euganea Motori, Alemagna Motori, Auto Technik e di altre attività del Gruppo.

Oggi il gruppo Scarabel rappresenta nel settore Automotive i marchi Audi, Volkswagen, Seat, Cupra, VW Veicoli Commerciali, Ducati, Aprilia, Moto Guzzi e Aixam in complessive 14 sedi. Attualmente, Roberto Scarabel è amministratore unico del gruppo, a totale partecipazione familiare.

Lo abbiamo incontrato per fare un bilancio di questo primo anno di presidenza, un anno che per il mondo dell'auto rappresenta un momento molto complesso.

- **Quanto è importante l'associazione nei confronti delle Case auto?**

«Uno dei ruoli di AsConAuto, con i suoi 24.000 associati, è quello di ambasciatore del

ricambio originale, un elemento che oltre ad assicurare la sicurezza agli automobilisti rappresenta una fonte di reddito per i costruttori di auto. Lo sottolineano i primi bilanci di fine anno, che a fronte di una diminuzione del mercato del nuovo evidenziano un'importante crescita del ricambio originale. Il dato è tendenziale, ancora provvisorio, ma noi avremo un incremento di circa il 15 per cento sul volume d'affari che comunque era stato buono già nel 2021, dopo la limitata contrazione (circa il 9 per cento) nell'anno della pandemia. Quello che abbiamo rilevato è un orientamento del cliente alla riparazione di qualità, perché è più disposto a investire per prolungare la vita della propria auto. Bisogna dire che il valore dell'usato in crescita fa sì che anche la riparazione sia più coerente con il valore del veicolo. Può sembrare banale, ma interventi straordinari costosi sono oggi presi in considerazione proprio grazie al fatto che l'usato perde valore più lentamente rispetto al passato. Quel che conta è sempre la sicurezza, che deve essere imprescindibile: noi pensiamo che serva molta severità nelle revisioni. Perché una vettura che frena è più importante di un'auto che accelera».

• **Com'è cambiato il mestiere di venditore?**

«I cambiamenti più radicali sono attesi nel prossimo futuro, perché se la vendita delle auto nuove sarà condotta dalle Case automobilistiche attraverso contratti di agenzia, a noi resteranno la gestione dei prodotti ancillari quali i finanziamenti e le assicurazioni oltre all'usato e all'assistenza. Noi dovremo spostare un po' l'impostazione delle nostre aziende sul service: per fare un esempio automobilistico possiamo dire che se fino a oggi siamo stati a trazione anteriore, dobbiamo passare a quella integrale. Molte Case hanno valutato da tempo le performance dei concessionari attraverso la capacità del service di coprire i costi comuni dell'azienda. Possiamo immaginare che i nostri consulenti di vendita avranno meno margini di manovra nelle trattative commerciali con i clienti. Dobbiamo guidare i clienti a spendere bene i soldi, visto che già oggi chi entra in una concessionaria non chiede più quanto costa un'auto, ma che cosa si può permettere con la cifra che può investire ogni mese. Le novità in arrivo porteranno un reskilling importante delle competenze delle figure, con ruoli nuovi e per qualcuno anche un downgrading professionale. Con l'imposizione del prezzo fisso, senza possibilità di gestire la trattativa commerciale, potremmo perdere per strada qualche professionista, che magari passerà ad altri settori. Perché il venditore-cacciatore non accetterà questo tipo di lavoro nei saloni».

• **Il rapporto con il cliente si basa sempre sulla fiducia?**

«Assolutamente sì, il rapporto deve essere sempre costruito sulla fiducia, e AsConAuto deve garantirla a quattro livelli della filiera, dai 500 dipendenti fino ai clienti finali, passando attraverso gli oltre 990 concessionari associati AsConAuto, che rappresentano l'80 per cento dei concessionari italiani. Noi abbiamo lavorato duramente per ottenere una qualità di servizio che non ha pari, a cominciare dalla merce che ogni giorno trasportiamo come un bene prezioso. In effetti in questi ultimi mesi i ricambi sono diventati veramente preziosi visto che mancano i pezzi per costruire le automobili, e di conseguenza anche i pezzi per ripararle. E lo facciamo arrivando a garantire almeno due consegne giornaliere dai punti logistici delle Case agli autoriparatori».

• **Quale svolta vuole dare all'associazione?**

«Devo precisare che AsConAuto funziona bene, quindi non si tocca un orologio che segna bene il tempo. Ciò significa che non sono in programma svolte, si continua sulla strada tracciata, ma potenziando i servizi. In 21 anni di attività abbiamo lavorato sulla tracciatura dei colli, ma anche sull'utilissimo sistema Integra, che offre all'autoriparatore la possibilità di guardare gli spaccati dei motori di tutte le marche. Un vantaggio non da poco, se si considera che ogni Casa automobilistica ha un sistema gestionale dedicato. Noi abbiamo creato un trasformatore che permette di leggere e guardare un po' dappertutto. Ma questo non basta, perché dobbiamo garantire il costante aggiornamento, per mantenere il sistema super efficiente. Un nostro fiore all'occhiello è

da anni la formazione, che assicuriamo con la Academy, una realtà destinata a crescere nei prossimi mesi perché ci teniamo all'aggiornamento degli autoriparatori indipendenti, visto che la qualità della riparazione passa attraverso la formazione. Un atto dovuto se consideriamo che tutti gli autori riparatori legati a una Casa automobilistica seguono periodicamente corsi obbligatori per ottenere le necessarie certificazioni. Gli indipendenti, invece, si sono trovati a dover affrontare il problema della formazione obbligatoria (attività di mecatronica) che da fine dicembre 2022 passa da 50 a 500 ore. La classica decisione frettolosa che ci ha fatto capire di quanto bisogno di formazione avesse la rete indipendente. Siamo stati sommersi dalle richieste in emergenza per i corsi di fine anno, poiché si sono resi conto che da gennaio non avrebbero avuto la licenza di autoriparazione. Ecco quindi che il nostro ruolo non deve essere limitato a preparare gli autoriparatori, dobbiamo agire per evitare che casi come questo non si ripetano».

• **Come vede la futura mobilità? L'auto continuerà ad essere determinante?**

«La mia visione personale è quella di un futuro della mobilità con vetture elettriche di dimensione diversa rispetto a quelle che sono state proposte fino a oggi. Auto più piccole per muoversi all'interno dei centri storici. Questo sarà l'ambiente ideale per i veicoli elettrici, ma è sottinteso che se una municipalità vuole veramente essere ecologica non può chiudere i centri storici alla domenica e permettere che arrivino in città i furgoni euro zero dei mercati ogni giorno della settimana. Microcar e furgoni elettrici sono secondo me i due pilastri su cui lavorare per migliorare la nostra qualità di vita. Il trasporto sul medio raggio, invece, non può che dipendere ancora dai motori convenzionali, naturalmente di ultimissima generazione. Il limite, ancora una volta, è rappresentato dalla capacità di spesa, dato che il sistema degli incentivi statali non ha funzionato. Quest'anno sono stati immatricolati a novembre 44.900 auto a batteria rispetto alle 65.000 del 2021, il 27 per cento in meno; vuol dire che qualcosa non funziona. La soluzione potrebbero essere gli incentivi sull'usato, proposti timidamente e per un periodo troppo breve. Non bisogna dimenticare che dei 40 milioni di veicoli circolanti in Italia, un terzo non va oltre l'Euro 3, e se un automobilista passa da Euro 2 a Euro 4 con un investimento alla sua portata i benefici per l'ambiente sono tangibili. Dobbiamo creare le condizioni che l'usato per questi automobilisti diventino accessibili. Perché proporre nuovi veicoli a emissioni zero non porta vantaggi se questi non sono abbordabili nonostante gli incentivi. Se cominciamo a pulire il pianeta attraverso chi può spendere come le aziende defiscalizzando le auto come bene strumentale, automaticamente dopo due o tre anni renderemo accessibile, con dell'usato recente, le misure ecologiche a chi può spendere di meno».

WEB
EYEWEAR

