



Ghirotti (Gruppo Guidi Car): “È la formazione offerta ai nuovi manager che fa la differenza”

Intervistiamo Graziano Ghirotti, Service Manager del Gruppo Guidi Car. 62 anni, ha iniziato la sua esperienza nel settore automotive partendo dalla gestione delle garanzie e proseguendo il percorso di crescita professionale nel service fino a ricoprire il ruolo di responsabile delle sedi e delle officine autorizzate in importanti gruppi di concessionarie in Lombardia.

“Oggi collaboro con la concessionaria Guidi Car, in Toscana, un’azienda di 170 dipendenti, 6 sedi con 40 meccanici e 32 magazzinieri, con la quale abbiamo fatto un ottimo lavoro in questi quattro anni. A complemento di questo, sono entrato a far parte della Doc Ricambi Toscana e Liguria fino a diventarne il Presidente e faccio parte del CdA di AsConAuto”.

Come ha visto cambiare il suo lavoro?

“È la formazione offerta ai nuovi manager che fa la differenza. Quelli della mia generazione hanno fatto esperienza ‘tirando la lima’, per poi crescere attraverso gli errori: i giovani hanno la fortuna di poter bruciare le tappe, grazie alla costosa formazione che è loro offerta dalle Case e dalle aziende in cui operano. Oggi il Service Manager stabilisce i suoi obiettivi e predisporre il proprio conto economico in

funzione degli indici di riferimento che gli permettono di costruire e controllare al meglio la sua attività: quest’autonomia operativa una volta era inimmaginabile”.

Un reparto centrale in azienda...

“L’esperienza fidelizzante nel rapporto con il cliente è quella che si fa nel service: dobbiamo essere in grado di far capire che siamo i ‘sarti’ giusti per tutto ciò che riguarda la manutenzione e la cura dell’auto, anticipando le richieste. Anche quando il fattore prezzo

non è competitivo, è importante che il cliente percepisca il fatto di poterci individuare come interlocutore in grado di soddisfare le sue esigenze: conta molto la relazione di fiducia”.

Anche per la redditività dei Dealer...

“In azienda sono il ‘signor 10%’, perché è questa la percentuale di fatturato che con-

tribuisco mediamente a creare; ma il margine che produce il service è molto più alto rispetto agli altri reparti. All’estero le entrate del postvendita contribuiscono a coprire i costi della struttura più di quanto non accada da noi: questo perché in Italia fatturiamo una tariffa di manodopera tra 50 e 60 euro; in Svizzera si spende più del doppio, in Inghilterra più del triplo”.

L’ultimo DealerStat ha evidenziato qualche criticità sui ricambi.

“Il problema dei ricambi originali non è tanto nelle politiche di vendita o nella disponibilità; soffrono la concorrenza agguerrita degli equivalenti e degli ‘altri’, supportati da strutture logistiche ben organizzate. Solo tramite un’entità come AsConAuto e la sua capillarità si può fronteggiare la diffusione di parti non originali: distribuendo i ricambi originali di tutti i principali brand, riusciamo a garantire un ventaglio d’offerta che copre tutte le esigenze degli autoriparatori”.

Altra sfida, la transizione tecnologica...

“Impatterà certamente anche dal lato dell’assistenza. C’è una piccola quota di componenti di consumo che richiederà le attenzioni di sempre, ma cambierà il modello di manutenzione ordinaria che cono-



sciamo oggi: si aprirà una nuova fase dell'assistenza che richiederà ingenti investimenti. Difficile, però, prevedere quale sarà il punto di pareggio”.



*Graziano Ghirotti,
Service Manager
Gruppo Guidi Car*

