



## INCHIESTA

# CARRELLI ELEVATORI: TANTA VOGLIA DI SERVIZI

**Ai produttori si richiede un'assistenza più puntuale sia in fase di pre-acquisto delle macchine che nel post-vendita, attraverso prestazioni rapide ed efficienti. Tra le formule contrattuali piace sempre più il noleggio a lungo termine, che ormai rappresenta quasi un terzo del mercato**

di Ornella Giola

Il 2004 del settore dei carrelli elevatori non è stato un anno negativo, con le vendite che hanno registrato una leggera crescita (+4%). A tirare bene sono anche le regioni del Sud Italia, mentre in flessione risulterebbe il nord-est e in lieve aumento le aree del centro e del nord-ovest. A fronte di una situazione di mercato positiva ma non esaltante, le Case produttrici affilano le loro armi, puntando su servizi sempre più mirati e su formule alternative al classico acquisto. E così si scopre che anche tra operatori e aziende italiane si diffonde il noleggio a lungo termine, soluzione che oggi si aggiudica quasi il 35% del mercato. Certo è una percentuale ben lontana

da quella registrata in certi Paesi del nord Europa, che come nel caso del Regno Unito sfiora l'80% di market share. Questa tendenza va però consolidandosi anche nel nostro Paese, a testimonianza di come certi valori perdano di importanza e altri invece vengono sempre più tenuti in grande considerazione. Primo tra tutti l'affidabilità: un carrello deve rispondere a criteri di robustezza e continuità operativa nel tempo, evitando il più possibile dispendiosi "fermi macchina". Motivo in più per chiedere ai costruttori prestazioni altrettanto serie nel servizio post-vendita. Anche nella movimentazione il prodotto si sta trasformando in servizio: per questo l'"after sales" deve essere estremamente efficiente e di grande qualità.

**Il mercato si sta orientando verso il noleggio a lungo termine anche in questo comparto. Condividi tale opinione? E quali sono - a parer suo - i vantaggi della formula?**

**Daide Santi**  
marketing manager di Toyota Carrelli Elevatori Italia

In Paesi come l'Inghilterra il noleggio rappresenta circa l'80% del mercato. In Italia corrisponde a circa il 35%, con un trend in costante crescita. I vantaggi? Costi programmabili e fissi nel tempo; termini e tempi di locazione variabili in base all'utilizzo dei carrelli, programmabilità degli interventi di manutenzione e assicurazione dell'efficienza dei mezzi, rinnovo dei carrelli a fine locazione per adeguamento a standard tecnologici più avanzati.

**Può indicare i tre principali criteri in base ai quali effettuare la scelta di un nuovo carrello elevatore?**

Nell'ordine: produttività, perché il carrello deve movimentare la merce con la maggior efficienza possibile cercando vantaggi competitivi. Sicurezza per il carrellista e le merci: Toyota con il sistema esclusivo SAS (sistema di stabilità attiva) è ineguagliata da tale punto di vista. Affidabilità: il prodotto deve essere di robusta costruzione e funzionante nel tempo per garantire la più rapida manutenzione e prevenzione, nonché evitare "fermi macchina".

**Nella scelta di un carrello quanto incide il prezzo e quanto incidono invece la qualità e il valore aggiunto del prodotto?**

La qualità del prodotto è l'interesse primario per gli utilizzatori, il prezzo comunque ha un ruolo importante, ma deve essere considerato in base all'utilizzo che si fa del carrello. Per quanto riguarda i servizi post vendita sono fondamentali: anche nella movimentazione il prodotto si sta trasformando in servizio, quindi diventa determinante che il servizio "after sales" sia di estrema efficienza ed elevata qualità.

**Le vostre aziende sono indicatori dell'andamento del mercato. Confermate i quali il nord-est e il centro (Emilia in particolare) stanno crescendo più del resto d'Italia e specie del nord-ovest?**

I dati di mercato forniti dall'associazione ANIMA (AISEM) indicano il contrario. In particolare per quel che riguarda Veneto (-9%) e Friuli (-10%). L'Emilia Romagna è al +8%. Il nord ovest è in leggera crescita, con Lombardia a +2% e Piemonte a +5%. Invece, registriamo un aumento importante al sud, in Campania (+27%), Puglia (+11%) e Sicilia. In generale il mercato italiano nel 2004 è in leggera crescita, con un +4%.

**Josef Ilorait**  
marketing manager di OM Carrelli Elevatori

Circa il 63% dei nostri utenti stipula un contratto di noleggio che dura da 1 a 5 anni: consente di avere a disposizione una flotta di carrelli pronti per l'uso, senza l'impegno economico dell'acquisto. La formula permette la massima flessibilità gestionale senza nessun immobilizzo di capitale, soltanto attraverso il pagamento di un canone mensile. Altri vantaggi? Trasparenza dei costi, vantaggi fiscali e affidabilità tecnologica.

In un mercato sempre più concorrenziale certamente il prezzo è oggi la base su cui il cliente fonda la sua prima decisione d'acquisto. Ma non basta, perché non meno importante è la produttività del carrello, per cui contano durata della batteria, riduzione dei fermi macchina, ergonomia e sicurezza. Come non dare grande importanza poi al servizio di assistenza? E' un fattore cruciale nella scelta: garantisce al cliente elevate prestazioni lungo tutta la vita del mezzo.

La determinante competitiva è quella di fornire un prodotto che sia una risorsa e non un costo: i carrelli elevatori devono assolvere non solo i propri compiti, ma garantire cicli di funzionamento e un livello di affidabilità e sicurezza nettamente superiore rispetto al passato. Per questo offriamo il servizio di post vendita "safety service", nonché il "safety rent", che consente noleggio a lungo e breve termine per gli imprevisibili.

Da un'analisi statistica effettuata dal 31 dicembre 2004 è possibile notare un trend positivo del mercato Italia dovuto a una crescita della Regione Emilia Romagna e soprattutto del Sud Italia. Risultati positivi vengono registrati anche nel nord-ovest della penisola, ma i dati di mercato per il settore material handling indicano una percentuale negativa per l'area nord-est.

**BT CESAB**  
Marketing & sales department  
di BtCESAB

Noi abbiamo puntato molto sul servizio di noleggio. Se consideriamo che oggi il noleggio rappresenta tra il 30 e il 40% del mercato del carrello elevatore, ciò è anche merito nostro. Con il "vero nolo", proponiamo una formula che consente di abbattere i costi di proprietà; non è poi richiesto alcun impegno di capitale o di deposito, ma una semplice e predefinita rata fissa mensile all inclusive, che comprende tutti i costi di manutenzione e di riparazione.

Le componenti che incidono in maniera rilevante sull'acquisto sono affidabilità, ergonomia e prestazioni.

Per il cliente medio piccolo sono fondamentali il servizio e i rapporti umani col fornitore, mentre il cliente medio grande guarda al prezzo e al brand. In entrambi i casi alcune caratteristiche del prodotto, quali affidabilità, ergonomia, performance e qualità incidono in maniera rilevante sull'acquisto. Altro elemento chiave, specie per la fidelizzazione del cliente, è il servizio post vendita: se efficiente ed affidabile, è un fattore vincente.

Per quanto ci riguarda l'Emilia Romagna, insieme alla Lombardia e al nord ovest in genere, sono mercati in crescita, ma - anche se con volumi diversi - abbiamo riscontrato un tasso di sviluppo interessante pure per quello che riguarda il sud Italia.

**Guido Inannella**

*direttore generale logistica di Rinascente / Upim*

**Giorgio Compostella**

*senior logistic manager di Coca Cola Bevande Italia*

**Andrea Cipriani**

*warehouse operations manager di GlaxoSmithKline Manufacturing*

**Il mercato si sta orientando verso il noleggio a lungo termine anche in questo comparto. Condivide tale opinione? E quali sono – a parer suo – i vantaggi della formula?**

Penso sia una naturale evoluzione del mercato. In particolare, per quanto riguarda i carrelli elevatori, i vantaggi associati al "noleggio a lungo", dal punto di vista cliente sono costo totale di utilizzo del mezzo certo per tutta la durata del contratto; possibilità di effettuare più agevolmente un confronto "full cost" fra le differenti opzioni di mercato; parco mezzi con anzianità "gestita" più agevolmente.

Rispetto alla gestione diretta, tale formula offre il vantaggio di poter avere un supporto professionale nella gestione, la possibilità di adattare il parco alle mutate e mutevoli esigenze, un valore certo dei costi di manutenzione, un piano di manutenzione programmata, una soluzione alla dismissione dei mezzi obsoleti. Il costo del servizio è tuttavia ancora alto.

Se il concetto di lungo termine è da intendersi per un periodo di noleggio di 36-60 mesi, la risposta è senza dubbio positiva, per la semplice ragione che i costi risultano essere sensibilmente più contenuti e la partnership più stretta, con possibilità di operare con più flessibilità all'interno del contratto. Il tutto con anche il miglioramento generale del servizio post-vendita.

**Può indicare i tre principali criteri in base ai quali effettuare la scelta di un nuovo carrello elevatore?**

A parer mio i principali criteri sui quali si basa la scelta di un nuovo carrello elevatore vanno ricercati nell' idoneità all' uso, nel costo (in termini di costo complessivo di gestione), nella disponibilità del mezzo (in termini di affidabilità e tempo di ripristino in caso di arresto accidentale).

Il carrello deve essere funzionale all'attività cui è destinato, affidabile in quanto deve sopportare ritmi di lavoro intensi (non a caso viene anche definito 'muletto') e richiedere il minor costo di gestione sia diretto (manutenzione) che indiretto (sostituzione).

I tre criteri cui fare riferimenti sono, nell'ordine, qualità consolidata del prodotto, costo e servizio post-vendita.

**Nella scelta di un carrello quanto incide il prezzo e quanto incidono invece la qualità e il valore aggiunto del prodotto?**

Ritengo che più che il prezzo del prodotto, sia rilevante il costo complessivo di gestione risultante dall'effetto combinato di prezzo iniziale e costi complessivi di gestione. Qualità e valore aggiunto diventano rilevanti qualora siano quantificabili e possano rientrare numericamente nell'analisi di fattibilità dell'investimento.

La qualità del carrello è importantissima. La marca tuttavia non sempre è garanzia di qualità: spesso macchine costose o troppo sofisticate hanno fornito risultati poco soddisfacenti. Semplicità e facilità nell'utilizzo spesso sono le carte vincenti.

L'incidenza del costo è quantificabile intorno al 30%; un altro 30% è da attribuirsi alla qualità del prodotto e il restante 40% al servizio post vendita.

**Quanto giudica importante la qualità dei servizi, specie post-vendita, offerti da parte dei produttori di carrelli?**

Il servizio post vendita è assolutamente rilevante e costituisce uno degli elementi discriminanti nella scelta in quanto influisce sulla disponibilità del mezzo stesso; a fronte di una disponibilità inferiore è necessario avere un parco carrelli numericamente superiore ed è pertanto possibile quantificare l'impatto economico derivante dall'inefficienza del servizio post vendita.

Spesso insieme al carrello si acquista anche un pacchetto di servizi di manutenzione: quando non è rapido ed efficace è molto più costoso del previsto. Se si decide di acquistare un carrello non si può prescindere da una valutazione globale che includa il facile accesso alla manutenzione e a tutta una serie di servizi collegati. Sempre di più anche per i carrelli si tende ad acquistare un servizio piuttosto che un bene vero e proprio.

La qualità dei servizi, specie post-vendita, è uno dei criteri base con cui effettuare la selezione di un carrello. In ogni caso i prodotti sono quasi tutti di buona qualità, con differenze di costo non rilevanti; quindi l'attenzione del cliente si sposta inevitabilmente sul livello di servizio.



**Mauro Celli**

responsabile degli acquisti  
di Difarco



**Divisione Nuovi Progetti**

di Norbert Dentressangle



**Alessio Barbazza**

ad di Magazzini  
Generali Brianza

**Il mercato si sta orientando verso il noleggio a lungo termine anche in questo comparto. Condividi tale opinione? E quali sono - a parer suo - i vantaggi della formula?**

La formula del noleggio a lungo termine, oltre che diluire nel tempo il costo, consente nel nostro caso di valutare il numero delle attrezzature sulla base delle reali necessità e non su eventuali limitazioni finanziarie, ma soprattutto permette il mantenimento di un parco macchine sempre efficiente e controllato dal momento che in tale formula sono compresi i vari canoni di manutenzione.

La flessibilità è il primo dei valori che si ottengono col noleggio: per noi è essenziale variare il parco macchine, seguendo esattamente le variazioni che il mercato comporta. Altri vantaggi significativi sono prevedibilità/certezza dei costi di manutenzione e sicurezza del funzionamento delle macchine senza dover specializzare personale nostro. La formula noleggio è - per la nostra azienda - sempre accompagnata dalla formula " full service ".

La soluzione del noleggio a lungo termine è di per sé positiva, anche perché consente di non lasciare immobilizzati capitali. Nel nostro caso abbiamo comunque optato per l'acquisto delle macchine o per il leasing, in quanto - al momento della scelta - abbiamo giudicato i canoni di noleggio proposti dalle Case costruttrici troppo elevati. E questa è a parer mio una pecca che in qualche modo blocca la diffusione della formula.

**Può indicare i tre principali criteri in base ai quali effettuare la scelta di un nuovo carrello elevatore?**

Scegliere un carrello elevatore non vuol dire solamente scegliere un'attrezzatura che sposta o solleva merci; si deve tenere conto del fornitore, della sua struttura, dei tempi di assistenza e di tutte quelle componenti che sono importanti e che caratterizzano il servizio.

In realtà noi scegliamo molto più il fornitore che non il carrello, dato che le macchine sono abbastanza simili nel loro rapporto qualità / prezzo. Quindi i nostri criteri di selezione sono miglior rapporto globale (condizioni di contratto , quale restituzione - sostituzione - rinnovo delle macchine senza costi a nostro carico , ecc.); certezza del servizio post- vendita e del relativo costo; costo del noleggio a lungo termine che deve equivalere al costo di 5-6 anni di ammortamento.

Ritengo che un prezzo onesto e adeguato sia da prendere nella giusta considerazione. Molto importante è poi l'affidabilità e la robustezza della macchina. Da ultimo giudice determinante l'assistenza tecnica, che deve essere il più possibile veloce e facilmente accessibile. Il confort del veicolo, spesso pubblicizzato a gran voce dalle Case produttrici, non è invece così determinante, anche perché i nostri operatori utilizzano tali mezzi con una certa discontinuità nell'arco della giornata.

**Nella scelta di un carrello quanto incide il prezzo e quanto incidono invece la qualità e il valore aggiunto del prodotto?**

L'incidenza del prezzo è in funzione di quanto da me risposto nella precedente domanda e quindi diventa praticamente la risultante di una serie di parametri e considerazioni.

Per noi queste sono le incidenze percentuali delle varie voci: prezzo (25%), qualità della macchina (30%) e qualità del fornitore (45%).

Credo che queste due componenti debbano incidere in modo paritetico, perché entrambi determinanti anche per la nostra attività e la scelta oculata di un carrello.

**Quanto giudica importante la qualità dei servizi, specie post-vendita, offerti da parte dei produttori di carrelli?**

Il post vendita è forse più importante della vendita. L'assistenza, la rapidità, la professionalità dei tecnici, la consulenza sulle caratteristiche operative, le modalità con cui il fornitore mantiene informato il cliente su nuove tipologie di prodotti, la verifica periodica in loco, sono tutti elementi che influiscono notevolmente sulla scelta dell'attrezzatura.

E' una componente senz'altro decisiva: abbiamo cambiato da acquisto a noleggio a lungo periodo anche e soprattutto per rendere più chiaro, vincolante e soddisfacente proprio il servizio post-vendita. Apprezziamo molto anche il particolare servizio di "pre-vendita", che consiste nella capacità del fornitore di aiutarci a trovare la giusta soluzione per gli specifici problemi che il mercato ci pone.

La qualità dei servizi (e in particolare di quelli post-vendita) gioca un ruolo determinante. Se si ferma un carrello, specie nei periodi di punta, per noi è un vero problema, con conseguenze e disfunzioni talvolta pesanti. Il tutto si risolve nel momento in cui si può contare su un servizio di assistenza affidabile e vicino, ovvero nel raggio al massimo di 20 chilometri. ■