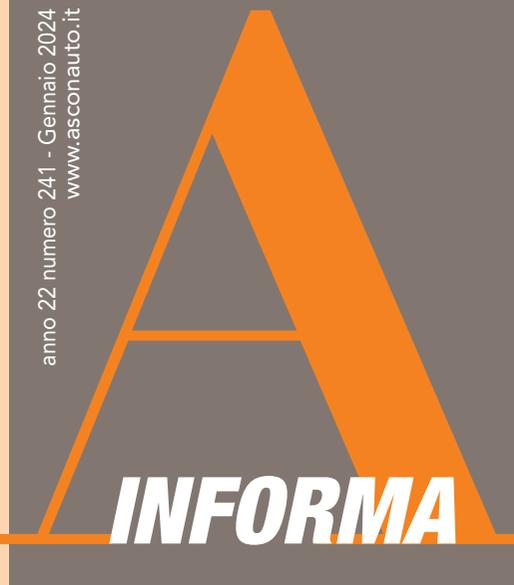




FORMAZIONE

I tecnici di domani

Si preparano oggi, a scuola e in azienda. Una dozzina gli studenti Enaip Varese che hanno partecipato a una sessione formativa in Gruppo Ceriani



Da una parte i cento anni di attività - tanti ne ha compiuti la concessionaria Ceriani (poi Gruppo Ceriani con quartier generale a Legnano e filiali a Busto Arsizio e Parabiago) - che comportano un naturale turn over di dipendenti; dall'altra i cambiamenti che stanno scuotendo il mondo dell'auto. Un mix che ha portato il Gruppo a imboccare, e non da oggi, la strada della formazione. Ne abbiamo parlato con il **responsabile post-vendita Alessio Farioli**.



Quali profili vi interessano?
Partendo dal presupposto che la concessionaria si regge su nuovo, usato, service, ricambi, più che un

profilo vorremmo comporre un paniere di figure interessanti da inserire in organico se non oggi domani. Negli ultimi anni, ai dipendenti andati in pensione ne sono subentrati altrettanti che dopo il percorso scuola-lavoro sono stati confermati e oggi partecipano agli staff meeting. Sono inseriti per restare. Abbiamo due stagisti che, pur con-

tinuando a studiare, comunicazione nel loro caso, oggi gestiscono un progetto sulle lead commerciali.

La via maestra resta la partnership con le scuole?

Con lo stesso spirito con cui Ceriani presidia il territorio in cui è nato e si è sviluppato, abbiamo avviato alcune collaborazioni con gli istituti pro-

fessionali della zona e con l'università LIUC di Castellanza. Abbiamo appena organizzato una sessione tecnica con una dozzina di studenti del quarto e quinto anno di Enaip Varese sugli Adas, argomento scelto dagli stessi ragazzi che hanno potuto vederli da vicino e testarli. È stata una sessione molto partecipata, che ci ha dato spunti per il futuro.

Bravi bravissimi

Promoter e logistici promossi da 5.000 autoriparatori

Su una scala da 1 a 10, gli autoriparatori clienti promuovono il mondo AsConAuto - addetti e servizi - con il voto di 8,8. "La soddisfazione è altissima", commenta **Carlo Scaldarella, Associate Partner dell'istituto di ricerca Nomesis** che ha condotto l'indagine poi presentata a Service Day; "abbiamo intervistato oltre cinquemila autoriparatori tra settembre e ottobre, e dalle loro risposte emerge che l'85% attribuisce all'associazione un voto tra 8 e 10". Entrando nel dettaglio, il giudizio

migliore, 9,2, va ai promoter e ai logistici. Molto bene anche la gestione dei resi, aspetto sempre critico per chi si occupa di logistica, che ottiene 8,5; ancora più alto, 8,9, il voto sulla velocità di consegna, fondamentale per gli affiliati che pianificano gli interventi di riparazione in base all'arrivo dei ricambi in officina e in carrozzeria. Un altro capitolo interessante dell'indagine Nomesis è quello che ha preso in esame la modalità di interazione con il cliente finale: le risposte multiple rivelano che il 93% pre-

QUAL È LA SODDISFAZIONE DEGLI AUTORIPARATORI VS MONDO ASCONAUTO? (scala da 1 a 10)



ciano a credere nella risorsa internet: il 47% degli intervistati su un campione di quasi 16mila ha un sito web (di norma un sito vetrina con form di richieste contatto e qualche timida offerta di prenotazioni online). Più netta la presenza sui canali social: il 56% ha almeno un profilo personale, il 43 una pagina Facebook aziendale, il 17 un profilo Instagram professionale, solo l'1% è su LinkedIn.

QUAL È LA SODDISFAZIONE ANALITICA DEGLI AUTORIPARATORI VS MONDO CONSORZI RICAMBI ORIGINALI? (scala da 1 a 10)

