

ASPORTAZIONE

» Carla Casartelli

UN'AZIENDA COMMERCIALE GIOVANE E DINAMICA CARATTERIZZATA DALLA GRANDE PASSIONE MESSA NEL LAVORO, DOVE SPICCA PARTICOLARMENTE L'ATTIVITÀ DI CONSULENZA. E DOVE LA QUALITÀ È UNA VISIONE GLOBALE CHE CONTRADDISTINGUE LE VISITE AI CLIENTI, I PRODOTTI E I SERVIZI OFFERTI

L'ACCENTO SULLA CONSULENZA



Gruppo di inserti.



Fabio Cenedese, socio di Utensilmec, ha risposto alla nostra intervista.

Come si caratterizza e come si muove attualmente il mercato a cui si rivolge la vostra azienda?

Utensilmec si rivolge con prodotti ricercati sia alle grosse imprese sia agli artigiani, che operano con il criterio di miglior produttività. Un mercato quindi diversificato, che negli ultimi anni ha risentito, in misura diversa, della situazione economica. Il dato comune che emerge è sicuramente una programmazione sempre più breve delle attività, che porta molto spesso all'offerta di un servizio di consulenza e di fornitura con tempi brevissimi, per soddisfare l'urgenza e per consentire di ottenere i migliori risultati produttivi.

Con quale filosofia operativa affrontate tale contesto di mercato e quali risposte offrite alle sue necessità?

La nostra azienda, commerciale multi prodotto, è formata da persone giovani e motivate che amano le sfide e lavorano con grande passione. Investiamo molto nella formazione, per conoscere approfonditamente i prodotti che proponiamo e poter offrire sempre un servizio al cliente che sia il migliore possibile. Tale servizio si completa con la nostra piattaforma commerciale e logistica, che garantisce risposte veloci con prodotti disponibili a magazzino in 24 ore.

Come è strutturata la vostra azienda e quali peculiarità la contraddistinguono? Quali sono i vostri punti di forza?

La nostra struttura è molto semplice e snella. È composta da due figure interne e da



tre persone che si impegnano esternamente a diretto contatto con il mercato, nei diversificati settori dell'industria meccanica. Questo permette una comunicazione molto veloce tra i ruoli chiave (gestione di magazzino/acquisti e gestione amministrativo/commerciale) e una pronta reattività per far fronte alle esigenze dei clienti. Potendo confrontare situazioni e modi operativi diversi, cerchiamo di costruire uno "storico" di soluzioni da fornire al cliente finale: questo è uno dei nostri maggiori punti di forza. Un altro aspetto che ci caratterizza è la forte cultura tecnica sviluppata in termini sia di studio sia pratici, con 11 anni di esperienza nel campo. Non meno importante per noi è operare con fornitori differenziati, in modo da poter offrire soluzioni alternative in base al tipo di lavorazione e al livello di prezzo richiesto dal cliente, che con noi ha la pos-



Gruppo di mandrini.

sibilità di rivolgersi a un solo fornitore per soddisfare diverse esigenze.

Quali sono i vostri obiettivi, quotidiani o a lungo termine?

Il nostro principale obiettivo, ogni giorno, è quello coinvolgere i clienti nella passione che mettiamo nel nostro lavoro. Nostro scopo è fornire una consulenza completa affrontando insieme a loro le sfide lavorative, guidandoli nella scelta e nell'uso di ogni singolo utensile e processo produttivo. Tale metodo di lavoro è destinato a crescere sempre di più nel tempo, con il rafforzamento e l'incremento della struttura commerciale.

Flessibilità, rapidità di risposta, rispetto dei tempi di consegna: quale importanza hanno questi fattori nel quadro della vostra attività e come li interpretate?

La nostra attività ruota e si riorganizza continuamente proprio sulla base di questi tre elementi, che per noi rappresentano regole quotidiane. Essendo un'azienda multi pro-

dotto con l'obiettivo di risolvere i problemi di produzione, il rispetto dei tempi di consegna, che spesso non dipendono esclusivamente da noi ma dai nostri diretti fornitori, viene gestito in modo tale da dare sempre e comunque un servizio al cliente, anche con l'eventuale ricerca di alternative a quanto non immediatamente disponibile.

Che significato ha per la vostra azienda il termine "qualità"?

Qualità, per un'azienda come la nostra, è una visione globale che deve caratterizzare le visite al cliente, i prodotti e i servizi offerti. È per noi la base di partenza delle soluzioni che offriamo, è la "maglia" che ci permette di selezionare i fornitori e i marchi che distribuiamo, insieme a rendimento tecnico e capacità competitive all'interno del mercato. Qualità significa anche poter dare il giusto prezzo in base alla tipologia di lavoro che sta effettuando il cliente.

Quali caratteristiche fondamentali contraddistinguono e accomunano tra loro i

ASPORTAZIONE

diversi prodotti che offrite?

I prodotti che trattiamo comprendono il seguente ventaglio di applicazioni: fresatura, tornitura, foratura, alesatura e maschiatura, rettifica, a cui si aggiungono attrezzature, lubrificanti e strumenti di misura. Tali prodotti assolvono, quindi, a differenti tipologie di lavorazioni, garantiscono qualità, costanza e affidabilità e sono disponibili in tempi molto rapidi. Si tratta di articoli distribuiti da fornitori che mettono a disposizione test di prodotto, corsi di aggiornamento, una buona comunicazione e la partecipazione alle fiere, permettendoci una conoscenza approfondita dei prodotti e dei cataloghi.

Su quali criteri di valutazione vi siete basati nella scelta dei marchi che proponete?

Abbiamo ricercato articoli distribuiti da aziende dotate di una rete commerciale competente e di ottimi supporti tecnici, sia cartacei sia tramite web, per avere l'opportunità di studiare e approfondire il più possibile la conoscenza del prodotto che offriamo ai nostri clienti.

Nell'ambito della vostra offerta d'insieme, quali sono i prodotti attualmente di maggior spicco o su cui puntate di più, o le novità più recenti?

Utensilmec punta su prodotti che possano ottimizzare il tempo di lavorazione e offrire più margine di guadagno ai propri clienti, prodotti che permettano una produzione maggiore e migliore. Le nostre consulenze, soprattutto ultimamente, si basano sul risparmio del tempo nell'attrezzaggio delle macchine utensili e sull'utilizzo dei prodotti più performanti per migliorare di qualche punto percentuale la produttività della macchina utensile, e non solo. I nostri clienti, che ci seguono e si fidano di noi, stanno ottenendo in tal senso risultati di rendimento molto buoni.

Quali tipologie di servizi mettete a disposizione prima e dopo la vendita?

In termini di pre-vendita come di post-vendita, ciò che più ci caratterizza è sicuramente l'attività di consulenza. Cerchiamo in tutti i modi di essere partner del nostro cliente, di conoscere il suo modo di lavorare e di approcciarne le problematiche produttive, al fine di trovare le soluzioni che lo mettano nella condizione di ottimizzare tempi e metodi per migliorare la qualità e il profitto.

Come avete guadagnato la fiducia dei vostri clienti e in che modo fate sentire loro la vostra vicinanza?

Siamo sul mercato da 11 anni e in questo periodo di tempo abbiamo sempre lavorato con onestà e con serietà, offrendo consulenze continue e competenti. Cerchiamo di essere sempre disponibili in tutte le situazioni, specialmente in quelle più articolate e/o che richiedono particolare urgenza. I nostri clienti ci conoscono e sanno di poter contare su di noi, sanno che li coinvolgiamo cercando sempre di raggiungere un traguardo comune.

Quanto è importante per un'azienda come la vostra la presenza di personale esperto e motivato? Inoltre, è facile o difficile trovarne?

Per una piccola realtà come la nostra che ha molta voglia di crescere e di consolidarsi, e anche per la situazione attuale del mercato, la motivazione del personale è fondamentale, oltre alla passione per il proprio lavoro, mentre l'esperienza si può creare sul campo. Certo è molto difficile trovare personale con queste caratteristiche, tuttavia siamo ottimisti per il futuro. Sicuramente l'attuale periodo economico sta "selezionando" gli agenti di vendita, che oltre al portafoglio clienti devono sviluppare sempre più capacità relazionali e conoscenze tecniche. ■

© RIPRODUZIONE RISERVATA



Gruppo di inserti.