

NOTIZIARIO DELL'

# AUTORIPARATORE

Spedizione in abbonamento postale/70% - Filiale di Torino - Pubblicazione non in vendita - Anno XXI - n. 4 - Ottobre/Dicembre 1999 - 210/A

## Punto il suo successo suoi accessori



Nelle pagine centrali  
**NOTIZIE**



# Cinque anni in crescita

*Lo staff del Gruppo Autoingros guidato da Alberto Di Tanno, dopo aver raggiunto le vette del "K2", l'incentivazione Fiat del 1998, punta verso nuove mete e nuovi successi. Un'ascesa che ha la sua forza principale negli uomini*

**N**egli uffici di Autoingros, concessionaria Fiat di Borgaro Torinese, il presidente Alberto Di Tanno e i suoi più stretti collaboratori ci raccontano il percorso di crescita del Gruppo, spiegano le strategie adottate per raggiungere i risultati attuali e illustrano i programmi futuri.

Alberto Di Tanno esordisce commentando i risultati ragguardevoli di soli cinque anni di attività: "Non ci sono ricette o segreti particolari. Innanzitutto, abbiamo scelto di creare la struttura ai margini della città, il che ci ha consentito di ridurre i costi dei servizi e, nello stesso tempo, di avere aree più ampie e più accessibili ai clienti. Poi ci siamo occupati della nostra immagine e abbiamo investito molto in pubblicità. Ma la vera forza dell'azienda sono le persone che ci lavorano. Professionisti con i quali abbiamo instaurato un rapporto basato su alcuni concetti-base: chiarezza e semplicità nel modo di porsi e di affrontare le questioni, trasparenza nelle relazioni interpersonali, professionalità nel



Alberto Di Tanno





ere le promesse e ammettere gli coinvolgimento e motivazioni nell'affare tematiche aziendali”.

## colgere e valorizzare risorse umane

ne Carlo Calvi, amministratore del Gruppo Autoingros: “Sì, abbiamo creduto nell'importanza delle risorse umane che cerchiamo non solo di attrarre, ma anche di valorizzare, con strumenti a nostra disposizione: dall'investimento professionale e economico, alla valorizzazione individuale e di gruppo. D'altra parte, la concessionaria, a differenza di quanto in cui era a conosciuta quasi familiare, è diventata una vera e propria squadra con obiettivi e strategie da rispettare e, di conseguenza, con un'organizzazione precisa e definito. In qualunque venute a nuove esigenze che sono stato ad agire con strumenti utili all'elevazione e allo sviluppo dei prodotti dei vari settori temporaneamente nuovi ruoli professionali, quali: controllo finanziario, tesoreria, ufficio



Carlo Calvi

ispettorato. Insomma, tutte funzioni autonome e indispensabili a monitorare e a supportare le attività della struttura aziendale che ha raggiunto volumi un tempo impensabili. I singoli reparti hanno una struttura propria, gestita in modo imprenditoriale in cui ognuno è responsabile per sé e per l'intera squadra. Gli esempi più evidenti sono i reparti officina e magazzino”.

## Pianificare e coordinare... anche in officina

La parola passa al responsabile dell'officina, Carlo Gamba: “Oggi, ogni settore del mondo automobilistico, tanto più un reparto assistenziale, punta alla qualità del prodotto e alla soddisfazione del cliente. Per questo motivo i 22 ragazzi che lavorano in officina vengono accuratamente preparati ad operare in modo professionale e consapevole. Ognuno di loro ha partecipato al corso individuale di formazione della durata di 4/6 settimane tenuto da un esperto Fiat presso il Fast di Beinasco, vicino a Torino. Inoltre, ogni volta che si presenta una nuova vettura sul mercato, tutti gli opera-

tori vengono invitati a corsi di aggiornamento. Ancora, io faccio da trait d'union tra Fiat e i colleghi: dopo ogni riunione in Fiat, li informo sugli aggiornamenti tecnici e di servizio. E non è tutto, perché anche mensilmente ci incontriamo per fare il punto della situazione, valutare gli eventuali problemi e decidere in che modo devono essere affrontati e risolti”.

## Intercambiabili e incentivati

Prosegue Gamba: “Stabiliamo obiettivi e target mensili e cerchiamo di ottenere la massima qualità nel minor tempo e con il minor costo possibile per il cliente. Risultati che possono essere raggiunti solo se gli operatori sono responsabilizzati e motivati. Proprio per rafforzare l'aspetto motivazionale abbiamo agito su due fronti. L'uno riguarda la varietà del lavoro: benché ciascuno abbia una specializzazione, ogni collega è in grado di svolgere lavori differenti. Questo permette di avere sempre nuovi stimoli e di raggiungere una grande conoscenza dell'automobile. Il secondo incentivo riguarda i guadagni. Infatti, abbiamo istituito un sistema a provvigioni: l'incentivo scatta in base alla qualità, al tempo e alla soddisfazione del cliente, che viene misurata telefonicamente, pochi giorni dopo aver consegnato l'auto: è il cliente stesso che dà una valutazione