

Due società che, anche se in campi diversi, assicurano risparmi e risultati ottimali

TQM e Italrent per non sprecare risorse

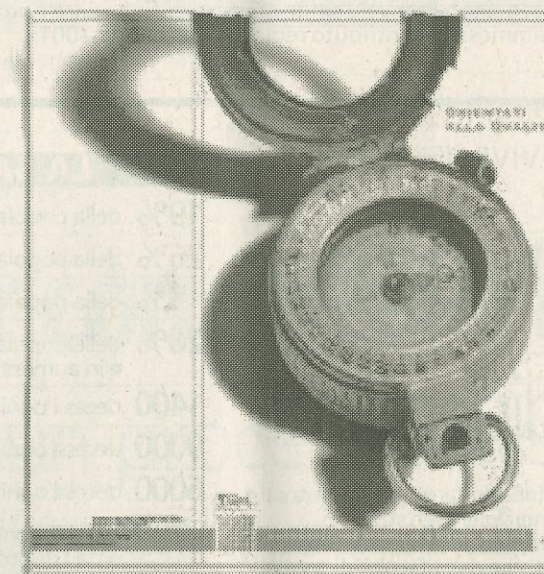
Consulenza aziendale e autonoleggi a lungo termine

La TQM Consult spa è una società di consulenza aziendale che eroga servizi alle imprese orientati su due filoni: 1) creazione di sistemi di qualità aziendali certificabili secondo le principali normative internazionali (ISO 9000, ISO14001, ISO TS 16949, SA 8000, Sistemi di gestione integrata, Qualità-Sicurezza-Ambiente); 2) interventi di miglioramento della redditività dell'impresa (organizzazione aziendale, marketing, controllo di gestione, gestione risorse umane, metodi SEI SIGMA).

La TQM nasce all'inizio degli anni '90 su idea di Maurizio Giacalone e Raffaele Sciarrillo, gli attuali Amministratori Delegati, che operando in prima persona, concepirono un metodo di erogazione della consulenza per la creazione di sistemi qualità adatto alle piccole e medie imprese: progetti «calati e calzati» sul cliente, orientamento al risultato concreto, approccio molto operativo. Questa scelta costituirà per molti anni un fattore di vantaggio competitivo nei confronti della concorrenza.

Al consolidamento della TQM contribuì anche la scelta di aprire sedi nelle principali regioni italiane per poter essere vicini ai clienti (vantaggi percepibili come immediatezza di intervento, contenimento dei costi di trasferta addebitati ai clienti, prossimità culturale tra consulenti locali e imprenditori). Divisioni operative sono oggi attive a Torino, Milano, Padova, Bologna, Viareggio, Roma, Salerno, Pescara, Bari, Matera, Siracusa.

Un ulteriore elemento di vantaggio è costituita dal fatto che TQM è certificata ISO 9001 da un ente internazionale del livello del DNV. Inoltre fa parte di CON.CERTI, l'associazione del-



le società di consulenza certificate, il cui codice di comportamento deontologico garantisce i clienti sulla serietà delle imprese adenti e sulla correttezza delle metodologie di erogazione dei servizi adottate.

Dal 2001 la TQM Consult è entrata a far parte del Gruppo ALTRAN, una multinazionale francese della consulenza, quotata alla borsa di Parigi, di cui fanno parte circa 130 società nel mondo. L'ingresso nel Gruppo ha consentito di rivolgersi a clienti di grosse dimensioni e di partecipare a gare pubbliche di altissimo livello nei settori tradizionali della TQM.

Da sempre il mercato riconosce a TQM elevati livelli professionali dei consulenti, accuratezza nei progetti personalizzati elaborati sulle esigenze dei clienti. La riprova di questo è la credibilità che la TQM ha nei confronti dei principali enti di certificazione internazionali.

Gli argomenti a favore del noleggio sono validi e convincenti. Addirittura una frase del filosofo greco Aristotele secondo cui «c'è più ricchezza nell'uso che nel possesso». Ma ancora più significativi, però, sono alcuni dati forniti con giustificato orgoglio e un po' d'incomprensibile ritrosia dalla

Italrent di Borgaro, società per il noleggio a lungo termine di auto e veicoli commerciali: più di 36 milioni di chilometri percorsi dalle 1200 auto a disposizione della clientela (quasi 4 mila chilometri per vettura); circa 100 mila chilometri al giorno; un incremento del fatturato, a chiusura d'esercizio, di circa il mille per cento rispetto al primo anno; incassi per due miliardi al mese.

«E, aggiungo io, visto che la distanza dalla Terra alla Luna è di 360 mila chilometri, è come se le nostre vetture fossero andate cento volte sulla Luna», sottolinea il presidente della Italrent Enrico Martinalli (foto).

Un successo straordinario, non c'è che dire, e che dimostra quanto avesse ragione proprio il signor Martinalli nel perorare la causa del noleggio delle autovetture in luogo dell'acquisto. «Il cliente - sottolinea - anziché

comperare l'auto compera la mobilità. Il passaggio al noleggio rientra in un processo fisiologico. La nostra è più una risposta al mercato che una proposta di prodotto. Noi togliamo al cliente ogni tipo di problema collegato con il possesso dell'auto: assicurazione, furto, sinistri, manutenzione, perdita di valore, vendita dell'usato. In caso d'incidente o guasto garantiamo l'auto sostitutiva nel giro d'un ora. Abbiamo preso l'automobile, tolto le spine e lasciato il fiore».

L'Italrent Italia spa, nel giro di pochi anni è cresciuta a livello nazionale. Piemonte, Liguria, Triveneto e, ultima arrivata, l'Emilia sono per ora le regioni in cui funziona l'organizzazione. Per complessivi una trentina di punti d'intervento, praticamente in ogni località in cui esista un concessionario di una delle principali case automobilistiche europee.

L'Italrent, oltretutto, trasforma l'incognita del costo del parco-auto nella certezza di un canone fisso: un'unica, semplice fattura mensile che comprende tutto: bolli e assicurazioni, manutenzioni ordinarie e straordinarie, servizi di soccorso e vetture sostitutive. Il tutto con un unico interlocutore, dalla scelta dell'auto alla gestione di tutte le fasi del noleggio: una persona, e non un «numero», che tratta il cliente come una persona e non un «numero».

«Potremmo dire, paradossalmente, che saremmo disposti a pagare per vedere il cliente soddisfatto - aggiunge Enrico Martinalli - Cliente che poi a sua volta paga per i servizi ottenuti, ma con soddisfazione. Oltretutto l'importanza delle nostre commissioni ci consente di ottenere, e quindi praticare ai clienti, prezzi eccezionali».

