

## COM'È CAMBIATO IL CLIENTE SMALL BUSINESS?

È diventato via via più evoluto, in grado di confrontare il prodotto nei contenuti di servizio, in rapporto a parametri economici o ad altri prodotti. Arval si è organizzata per dargli maggiore vicinanza in ogni fase dell'offerta, ha semplificato il prodotto e posto l'accento sulla qualità della propria offerta.

Cerca soluzioni flessibili e su misura, servizi di qualità e chiarezza di condizioni. Athlon gli propone la disponibilità di offerte speciali, come Best in class, che mettono insieme più small business con condizioni da large account.

Si tratta di un cliente oggi molto più consapevole, che è a conoscenza delle svariate possibilità di cui può avvalersi per la mobilità. I suoi bisogni sono più chiari e delineati: è un cliente più evoluto, con il quale Car Server ha imparato a rapportarsi con proposte flessibili e adeguate.

Il proseguire della crisi e il cronico ritardo dei pagamenti della pubblica amministrazione costringono la clientela small a chiedere sempre più di ridurre i costi di gestione del parco auto e d'individuare offerte su misura. Negli ultimi mesi, però, si sono visti iniziali indicatori positivi di reazione delle Pmi.

## NEL 2015 GLI PROPORRETE NUOVI SERVIZI?

Rafforzeremo sicuramente l'offerta della telematica "on board", esploreremo formule di noleggio più brevi (a medio termine) e ci dedicheremo al lancio e allo sviluppo di un prodotto rivolto specificamente al mondo della riparazione delle auto.

La nostra storia nasce nello small business; pertanto, l'offerta di Athlon è già ricca di soluzioni per questo tipo di clientela. I prodotti più adatti sono il nostro Best in class e quelli di mobilità.

Abbiamo messo a punto una formula di Nlt personalizzata con costi certi, pianificabili e trasparenti. Le Pmi sanno di trovare in noi il partner ideale, grazie a soluzioni personalizzate sia sui chilometraggi prescelti sia sull'eventuale riparazione (o rimodulazione) dei contratti.

Seguiamo con grande interesse il segmento dei piccoli parchi auto e stiamo studiando nuovi servizi tesi a massimizzare la gestione delle microfrotte e a garantire loro, anche nella fase più acuta della crisi, una concreta stabilità dei costi e un sostegno finanziario.

## QUALI SONO I PUNTI DI FORZA DELLA VOSTRA OFFERTA?

In primis, il nostro essere leader. Poi, l'appartenenza al solido gruppo bancario BNP Paribas e la preparazione delle persone. Da anni abbiamo una divisione ad hoc (Arval SME Solutions), che gestisce 28 mila veicoli, rivolta, con diversi canali (web, broker, concessionari, banche ecc.), allo small business.

Un contratto semplice e trasparente, senza sorprese, con soluzioni di mobilità cucite su misura per il cliente. Crediamo che prodotti come FlexDrive siano ideali per questo segmento, perché offrono soluzioni di trasporto adattabili durante il contratto, anche dal punto di vista amministrativo.

Soluzioni di mobilità fondate sulla concretezza e l'affidabilità. Gli asset fondamentali della nostra azienda sono la vicinanza al cliente, la reperibilità facile e quotidiana dei nostri operatori, la competenza. Operiamo solo con filiali dirette: il driver sa di poter contare sulla stessa persona di riferimento.

La forza di un gruppo leader nel mondo, unita alla presenza locale, ci permette di soddisfare le esigenze della clientela con soluzioni di noleggio su misura; servizi di consulenza esclusivi accompagnano il fleet manager nella gestione della car policy e nel monitoraggio quotidiano del parco auto aziendale.

## QUALI ASPETTI ORIENTANO DI PIÙ LE SCELTE DEL VOSTRO TARGET?

Oltre alla ricerca di offerte interessanti dal punto di vista economico, sicuramente altri fattori che orientano le scelte del nostro target sono la qualità del servizio e della relazione e la forza del brand, che deve essere garanzia di per sé di qualità e affidabilità.

La scelta è determinata dalla capacità di Athlon di far capire quanto realmente sia vantaggioso il noleggio; purtroppo, non troviamo un grande supporto nella fiscalità, ma il nostro modo di rendere facile, chiaro e flessibile il prodotto può fare la differenza.

Le Pmi sono alla ricerca di soluzioni flessibili, oltre che vantaggiose sotto il profilo economico e finanziario. Le loro esigenze possono cambiare, anche per i contratti già in essere: è nostro impegno saperle recepire in modo tempestivo, adattando le nostre proposte ai nuovi bisogni.

Nel 2014 si è confermato il trend consolidatosi negli ultimi anni: nella valutazione dell'offerta di servizi, il cliente dedica principalmente attenzione alle proprie esigenze di saving, facendo passare in secondo piano quelle, un tempo prioritarie, legate allo status e alla passione per l'auto.



**Carlo Basadonna**  
Direttore gen. Arval SME Solutions

**Dalisa Iacovino**  
Country sales manager Athlon C.L.



**Giovanni Orlandini**  
Amministratore delegato Car Server



**Massimo Macciocchi**  
Commercial leader fleet GE Capital



**Alfonso Martinez**  
Amministratore delegato LeasePlan



**Rolando D'Arco**  
Direttore marketing e sales Leasys



**Agatino Di Maira**  
Amministratore delegato Locauto



**Italo Folonari**  
Amministratore delegato Mercury

È molto più informato e accede al servizio tramite canali inusuali anche solo cinque anni fa, come app per smartphone e tablet e il web. Grazie al nostro software Web Ex, installato sul computer dei consulenti che seguono il canale small business, i clienti possono vedere il loro interlocutore.

È un target esigente e informato, un cliente evoluto che utilizza spesso internet per comparare le offerte degli operatori. Spesso ha già idee chiare e contatta direttamente la società di noleggio bypassando gli intermediari. Per questo, la nostra rete indiretta è un fattore di successo.

È diventato indubbiamente più esigente perché ha potuto verificare che le società di noleggio a lungo termine sono oggi molto più attente nei suoi confronti. Per Locauto, però, nulla è cambiato, in quanto anche nel passato abbiamo sempre dedicato molta attenzione al cliente small.

Oggi questo tipo di cliente non domanda più se il noleggio gli conviene da un punto di vista fiscale, ma fa i conti per capire se gli conviene economicamente.

Abbiamo appena lanciato, in collaborazione con Bca (leader nelle aste di usato), il servizio Formula Permuta, che permette al cliente di rivendere in modo veloce la vecchia vettura e passare al noleggio. Nel 2015 avremo novità tailor made in fatto di app e di accordi con concessionarie e banche.

Abbiamo già sviluppato il prodotto Take Away: vetture in pronta consegna a condizioni vantaggiose con il pieno di servizi. Stiamo approcciando nuovi canali di vendita, come le banche e il web. Continueremo a investire sulla nostra rete di partner, agenti e dealer, punti di riferimento sul territorio.

Non pensiamo di dover introdurre nel 2015 nuovi servizi, perché riteniamo che la nostra offerta attuale sia già quanto di più flessibile possa venire proposto a questa tipologia di cliente.

L'introduzione di nuovi servizi o il miglioramento di quelli esistenti sono per noi un'operazione quotidiana. Gli obiettivi sono gli utilizzatori e i sottoscrittori: ai primi interessa una rete di assistenza professionale e capillare, ai secondi offriamo un controllo trasparente dei propri contratti.

Una strategia di approccio totalmente rivolta a questo target; una specifica organizzazione interna e canali dedicati ai clienti small business; processi di credito (Small Biz), sistemi (Fleet Invoicing e Web Ex) e software dedicati; prodotti tailor made (Formula Permuta); servizi digitali e formazione.

L'offerta stessa, ampia in termini di gamma di prodotti e ricca in termini di servizi, innovativi e concreti. Abbiamo investito molto in tecnologia, lavorando sulla connettività e sviluppando una serie di app e piattaforme. L'ente Customer care, con 180 addetti, è la nostra area più importante e rilevante.

La possibilità di costruire dei contratti di Nlt diversificati: per esempio, con il contratto aperto il cliente ha la possibilità di sostituire e/o restituire il veicolo quando crede, senza penali aggiuntive; oppure, con il contratto libero, ha l'opportunità di fruire di un canone di noleggio "a consumo"

La flessibilità. Un tempo si offriva al cliente un contratto tra 24 e 48 mesi di un veicolo da ordinare. Oggi siamo arrivati a contratti da un giorno a cinque anni per mezzi nuovi, semestrali, a km 0 e usati già da quattro anni con oltre 100.000 km. Solo così puoi trovare soluzioni per ciascuna, specifica, esigenza.

La velocità nell'ottenere una quotazione, una pronta consegna, la flessibilità e prodotti snelli e competitivi. La qualità dell'interlocutore, la fiducia che si ripone in esso: fattori di successo che giustificano la nostra scelta di approcciare questo target via web e videoconferenze.

In passato era un cliente meno "price sensitive"; oggi gli dobbiamo fornire gli strumenti per valutare in trasparenza la nostra proposta, ponendo particolare attenzione sull'economicità dell'offerta e della gamma dei servizi. Per questo abbiamo sviluppato un comparatore sul nostro sito.

Si tratta di un cliente molto attento ai costi, ma anche (o forse soprattutto) a tipologia, qualità e flessibilità del servizio offerto; ciò per Locauto è positivo, in quanto disponiamo di centrali con operatori che rispondono direttamente, senza costringere alle attese tipiche dei sistemi automatici.

Nella grandissima parte dei casi, soltanto la convenienza economica.