

Mercury: servizi "a misura d'uomo"

di Gennaro Speranza

Mercury è una tra le prime società di noleggio italiane, essendo stata fondata nell'ormai lontano 1994. La società è articolata in quattro sedi (Milano, Brescia, Verona e Vicenza) che permettono di coprire l'intera Italia settentrionale. In vent'anni ha ottenuto notevoli soddisfazioni dimostrando di essere una realtà con un'esperienza più che consolidata. Secondo **Italo Folonari (in foto), amministratore delegato di Mercury**, merito del successo è la costante attenzione alle esigenze del cliente unita a soluzioni sempre più dirette e personalizzate: elementi imprescindibili per un servizio di noleggio impeccabile e di qualità.

■ Vicini al cliente

“La nostra filosofia – dice Folonari – è di cercare di capire il più possibile le necessità della nostra clientela, proponendo un servizio a misura d'uomo per avere sempre un contatto diretto con i nostri interlocutori. Poniamo molta attenzione alla consulenza commerciale, inviando sul territorio agenti monomandatari che offrono assistenza sia in fase precontrattuale sia nella scelta e nella gestione dei rapporti con i fornitori. Questo per-

Qualità del servizio, prodotti innovativi e soluzioni su misura del cliente: sono i plus di Mercury, società attiva dal 1994 nel noleggio a lungo termine. Merito di proposte sempre più ampie e di servizi personalizzati tra cui “reload”, il noleggio dei veicoli usati.



Italo Folonari, a.d. di Mercury

ché riteniamo che la scelta di un'auto e della tipologia di contratto impongano la presenza di un professionista”.

■ Il valore aggiunto dell'usato

Tragli obiettivi che Mercury si è posta con decisione c'è la necessità di sviluppare soluzioni in grado di intercettare nuovi segmenti di clientela. Una di queste si chiama “reload”, ovvero il noleggio di veicoli usati. “Si tratta di un'iniziativa che sta regalando molte soddisfazioni – spiega Folonari – abbiamo iniziato nel 2010 con i veicoli che rientravano in anticipo da clienti morosi. Questi veicoli erano praticamente quasi nuovi e con pochi chilometri all'attivo. Li abbiamo rimessi sul mercato poiché abbiamo riscontrato una forte domanda da parte di aziende con un merito di credito non ottimale, interessate quindi all'usato in virtù del costo inferiore. Poi, viste le richieste, abbiamo incominciato ad alzare l'asticella, arrivando a proporre anche auto di 4-5 anni con chilometraggi sopra i centomila. Questo servizio ci ha permesso così di andare a soddisfare tante “microdomande”

spalancando le porte del noleggio ai privati (specie quelli con bassa percorrenza) e incontrando il favore di tutti quei clienti che hanno esigenze di mobilità intermedia tra il breve e il lungo termine, o che non vogliono impegnarsi per lunghi periodi”.

■ La sfida ecologica

In cima agli interessi di Mercury c'è poi la sfida della mobilità sostenibile. “Siamo molto sensibili a questo aspetto – conclude Folonari – alcuni anni fa, ad esempio, ci siamo sottoposti al regime del protocollo di Kyoto per far fronte al problema delle emissioni di CO₂. Tuttavia, nonostante siano anni che investiamo in questa direzione, il pubblico rimane ancora abbastanza diffidente; questo perché è molto influenzato dall'incertezza sui costi, sia in fase di acquisto sia in fase di manutenzione, delle auto ecologiche. In risposta a ciò, stiamo cercando di sensibilizzare la nostra clientela introducendo veicoli elettrici nel parco delle auto sostitutive.