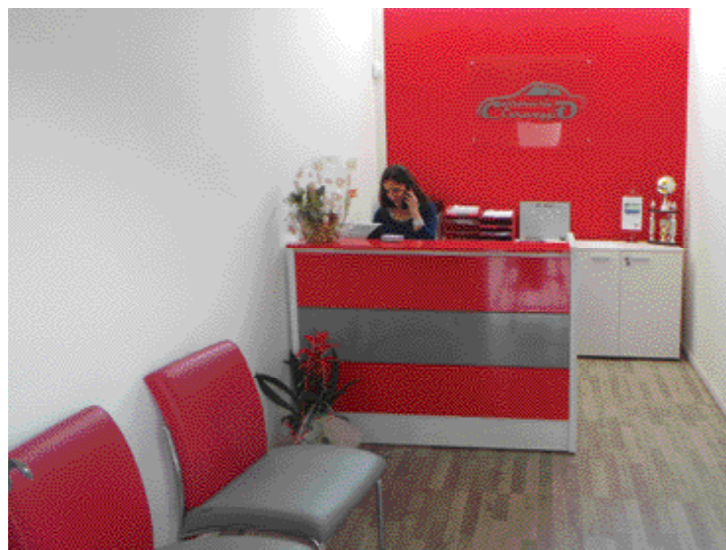


Il desk dell'accettazione dedicato ai clienti, ben isolato dalla zona di lavoro



La ricetta "Caravaggio"

- Flusso di lavoro rapido e continuo
- Formazione costante
- Servizi complementari

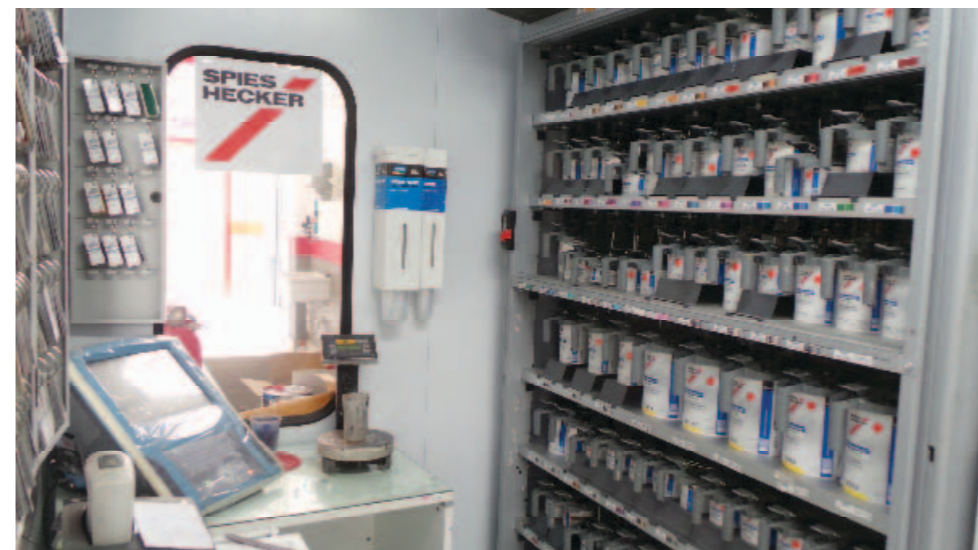
che hanno da subito adottato la nuova tecnologia di vernici ad acqua negli anni '90, prima ancora che diventassero obbligatorie.

Nuova sede, nuovi obiettivi

«L'obiettivo principale della nuova sede si può riassumere nel concetto di carrozzeria snella, che prevede un flusso di lavoro rapido e continuo secondo un concetto di miglioramento continuo - spiega Pellegrini - Le riparazioni devono essere più rapide possibili per non creare disagi ai clienti, ai quali intendiamo assicurare disponibilità assoluta sin dal primo incontro. Il momento del primo impatto è cruciale, si sa, e noi abbiamo scelto di dividere il nostro personale d'ufficio da quello amministrativo. In questo modo riusciamo a garantire maggiore privacy alla clientela e a instaurare un dialogo più trasparente. Non smettiamo di chiederci come ci vedono i nostri clienti e come possiamo misurare la loro soddisfazione, per questo non smettiamo mai di volere imparare».

Con il supporto di Spies Hecker

Un'efficace valutazione dei bisogni dei propri utenti passa soprattutto per una valida formazione che predilige l'aspetto manageriale, e i due titolari della Carrozzeria Caravaggio oggi si avvalgono della collaborazione di un team preparato e disponibile che si affida al marchio Spies Hecker e alla competenza del Gruppo Camerini Vernici. La partnership si è consolidata sin dai



Il moderno e ben organizzato tintometro della carrozzeria

Maurizio e Tomas brindano durante l'inaugurazione del nuovo capannone



primi anni dell'attività, ma nel 2012 si è rafforzata grazie a una cooperazione più intensa attraverso corsi di formazione e supporto a 360°. Da un punto di vista pratico, i titolari ritengono la qualità dei prodotti ottima. Fra i requisiti che convincono nella scelta di un marchio fra tanti, Pellegrini evidenzia il giusto compromesso fra prezzo e qualità. «Non si può trascurare l'elemento costo, poiché un imprenditore deve considerare il peso delle spese che comporta il mantenimento di una sede al giorno d'oggi e noi, grazie a Spies Hecker, abbiamo trovato la soluzione». La cura in tutti i suoi più moderni criteri di una sede e l'adeguamento ai nuovi provvedimenti in termini legislativi rappresentano, negli ultimi decenni, le maggiori difficoltà riscontrate dai carrozzieri. La strategia imprenditoriale adottata dalla Carrozzeria Caravaggio ha favorito l'introduzione di servizi complementari quali la lucidatura e il ripristino dei fari, l'oscuramento vetri e il wrapping. «In particolar modo abbiamo privilegiato le riparazioni rapide e i servizi vari di rinnovamento della vettura, proprio per andare incontro alle esigenze di risparmio dei clienti. Oggi l'automobile rappresenta un bene di prima necessità, pertanto il cliente non può restare

senza; noi ci impegniamo a evitare al massimo il fermo tecnico, adoperandoci con le vetture sostitutive e i preventivi gratuiti a domicilio. Il carrozziere oggi deve essere in grado di pensare a tutto, dalla piccola riparazione alla gestione delle pratiche amministrative. Presso la nostra sede gestiamo la cessione del credito e tutto l'iter burocratico assicurativo, anche se non abbiamo voluto siglare convenzioni con i principali circuiti per mantenere fede alla nostra filosofia di lavoro autonomo».

Le nuove prospettive

Di progettare lo staff Caravaggio non smette mai, specie adesso che gli spazi a disposizione si sono ampliati. «Presto metteremo al servizio della clientela la nostra esperienza nel restauro delle auto d'epoca - riferisce soddisfatto ancora Pellegrini - Guardare sempre avanti è la nostra prerogativa e dovrebbe esserlo per tutti gli appassionati del mestiere. Essere carrozzieri è una scelta. Dal '93 a oggi possiamo definirci un'azienda in perenne crescita e i continui cambiamenti dimostrano che non abbiamo intenzione di fermarci». Il segreto dei risultati soddisfacenti? L'umiltà, la voglia di imparare e il desiderio di confrontarsi con nuove realtà. Con questo atteggiamento positivo e propositivo viene spontaneo pensare quindi che anche per il futuro del settore i titolari hanno una visione rosea e, difatti, riferiscono di non essersi fatti intaccare dal pessimismo che le problematiche che hanno riguardato il comparto carrozzeria, come quelle assicurative, hanno diffuso fra la categoria.

La strategia imprenditoriale adottata dalla Carrozzeria Caravaggio ha favorito l'introduzione di servizi complementari quali la lucidatura e il ripristino dei fari, l'oscuramento vetri e il wrapping

La Carrozzeria Caravaggio da anni è legata al marchio Spies Hecker

