



Nel settore della distribuzione ricambi parole quali competenza, velocità e affidabilità sono alla base del successo di un'azienda. A queste regole non è sfuggita la R.A.R. di Nova Milanese, realtà cresciuta in questi anni grazie all'impegno e alla passione di tutta la famiglia Picciolo

Passione per i ricambi

■ di Renzo Dotti

Edoardo Picciolo, il nostro interlocutore nel corso della visita alla sede di Nova Milanese, ha voluto sottolineare come l'azienda venga vissuta in prima persona, quotidianamente, come se fosse un altro componente della famiglia

La Brianza è conosciuta ovunque non solo per le verdi colline, ma anche per essere una zona molto operosa dove le aziende sono il frutto di iniziative imprenditoriali di singoli, che con impegno e passione riescono a creare realtà destinate non solo a consolidarsi, ma spesso anche a crescere in maniera significativa. È quello che sta accadendo alla R.A.R - Ricambi Autocarri Rimorchi - attiva da oltre 25 anni nel settore dei ricambi per mezzi pesanti, che partendo dalla area a nord di Milano, è oggi in grado di coprire Lombardia, Piemonte e Liguria grazie a diversi magazzini sparsi sul territorio. Per conoscerla meglio ci siamo recati presso

la sede centrale di Nova Milanese, dove abbiamo incontrato Edoardo Picciolo, sales manager della società.

Ci racconti come è nata la R.A.R. e come si è sviluppata in questi anni...

L'azienda è stata fondata nel 1979 da Giuseppe Picciolo, mio padre, con l'aiuto di altri due soci che hanno accompagnato l'avviamento della società fino alla fine degli anni '80, quando rimase solo alla guida della R.A.R. Proprio in quel periodo entrai in azienda raggiunto, dopo pochi anni, da mio fratello Silvio. In quegli anni, in cui avevamo una sola sede qui a Nova Milanese, il circolante in Italia era soprattutto Iveco e anche gli assali per i rimorchi non erano moltissimi;

Giuseppe Picciolo nel suo ufficio. Ancora oggi il fondatore della R.A.R. trascorre le giornate in azienda a diretto contatto con i clienti, segno di grande passione per il settore





L'ampio assortimento di fanaleria. Da oltre 2 anni la R.A.R. distribuisce anche ricambi per il settore carrozzeria per mezzi pesanti



L'ampio assortimento di fanaleria. Da oltre 2 anni la R.A.R. distribuisce anche ricambi per il settore carrozzeria per mezzi pesanti

insomma era un po' più semplice lavorare e gestire lo stock di magazzino. Successivamente l'azienda, pur essendo ancora abbastanza piccola, ha cominciato a porsi importanti obiettivi di crescita. La nostra è una zona ricca di officine meccaniche per la riparazione di veicoli industriali, fattore che all'inizio ha certamente agevolato lo sviluppo della R.A.R. Fin da subito noi abbiamo offerto il servizio in officina che, a quei tempi, veniva attuato da pochissimi. Questo ci ha permesso di farci conoscere e di svilupparci seguendo sempre più approfonditamente il mercato e aggiornando le posizioni a magazzino con ricambi per tutte le Case, iniziando così a gestire anche il multimarca. Crescendo abbiamo acquistato un sede più ampia sempre qui a Nova Milanese, avviando un concetto di vendita diverso con l'introduzione di agenti e orientando la nostra offerta alle grandi officine meccaniche.

Attualmente come siete organizzati sul territorio?

In questi ultimi anni siamo cresciuti ulteriormente, aprendo a partire dal

1997 la filiale di Varese, quella di Novara e il nuovo reparto per carrozzeria qui presso la sede di Nova Milanese. Infine lo scorso anno è stata inaugurata anche una filiale a Tortona, snodo strategico per il settore dell'autotrasporto.

Parliamo un po' di numeri: persone che lavorano in azienda, superficie delle vostre sedi, numero dei rifornimenti...

In azienda lavorano circa 30 persone, 15 nella sede centrale di Nova Milanese, le altre distribuite fra le varie filiali. La superficie totale della sede centrale, distribuita su più piani, è di circa 3.000 mq, mentre le filiali si attestano su circa 400 mq ciascuna. Esse possono contare su due rifornimenti giornalieri, ed è questo il motivo per cui sono più snelle, capaci di poter eseguire delle vendite nell'immediato, ma consapevoli di poter contare su rifornimenti costanti. Tutte le mattine alle 7 consegnano gli ordini che ci vengono girati entro la sera, e tutti i pomeriggi alle 13.30, i nostri camioncini riforniscono le sedi di Tortona, Novara e Varese, garantendo un servizio costante an-

che in presenza di un assortimento "povero".

Quali sono i vostri punti di forza?

Fin dall'inizio la R.A.R. ha puntato sulla qualità, sulla competenza, sull'affidabilità e sulla velocità di evasione dell'ordine.

A noi piace avere il prodotto in casa. Abbiamo infatti circa 18.000 articoli a magazzino. È chiaro comunque che non si può avere tutto in un mondo così vasto come quello dei ricambi per mezzi pesanti. Per questo ci avvaliamo di un ottimo servizio di reperimento che ci consente comunque di garantire ai clienti il prodotto in brevissimo tempo, per quelli che si rivolgono qui in sede al massimo un paio di ore. La gestione e l'evasione di prodotti che non abbiamo a magazzino è quindi pronta al massimo nelle 24 ore per prodotti che non sono reperibili nel raggio di 60-70 km. Disponiamo di 14 veicoli di proprietà non solo per la consegna, ma anche per il reperimento.

Fra le varie tipologie di prodotti che distribuite, quali sono i vo-



La zona di vendita diretta della sede di Nova Milanese. Anche per gli ordini telefonici, l'azienda ha puntato su operatori qualificati che sanno porre le domande corrette per identificare i prodotti di cui i clienti hanno bisogno



Pastiglie e materiale frenante in uno dei reparti del magazzino. L'azienda tratta sia ricambi originali di componentisti che vanno anche in primo equipaggiamento, sia ricambi conformi agli originali realizzati da produttori che costruiscono esclusivamente per l'aftermarket

stri "cavalli di battaglia"?

I nostri punti di forza sono da sempre i materiali di usura, come il freno, la frizione e la sospensione. In particolare abbiamo un assortimento molto vasto su pastiglie freno, dischi freno, i vari componenti la frizione, ammortizzatori, sospensioni ad aria, balestre, le varie boccole di sospensione, la perneria. Siamo in generale molto preparati su tutto ciò che riguarda la meccanica e il sottotelaio. Siamo rappresentanti in maniera diretta di alcuni marchi molto importanti come Valeo, Sma Serbatoi, Bpv e Saf mentre per altri, per esempio Mann Filter, acquistiamo dal distributore nazionale.

E per quello che riguarda i ricambi per carrozzeria?

Per questo reparto posso citare, uno per tutti, il catalogo Covind, che rappresenta sicuramente un'azienda importante nel settore e che occupa circa il 60% delle nostre codifiche di carrozzeria in quanto produce lamierati, paraurti e tutto quanto occorre per la carrozzeria industriale. Distribuiamo inoltre fanaleria e tutti i gruppi ottici di componentisti impor-

tanti come, ad esempio, la Hella.

Come sono strutturati i rapporti con i vostri clienti?

Riteniamo che le officine meccaniche necessitino di un rapporto continuo fatto di informazioni e consigli che vengono forniti dai nostri agenti che curano soprattutto la clientela già esistente. Seguiti anche dai nostri responsabili di filiale, i nostri venditori visitano quotidianamente le officine delle loro zone, svolgendo un compito importante che va oltre la consegna della merce e il ritiro degli ordini, recependo anche i suggerimenti e le richieste dei clienti e informandoli sulle novità e sulle iniziative promosse dall'azienda. Naturalmente non tutti i nostri clienti possono contare sul servizio consegne, perché è chiaro che per dare questo tipo di servizio abbiamo bisogno di un certo tipo di supporto a proposito del fatturato e della fidelizzazione.

Come vi muovete per le officine che non sono ancora vostre clienti?

La politica della R.A.R. è sicuramen-

I nostri punti di forza sono da sempre i materiali di usura, come il freno, la frizione e la sospensione

te quella di acquisire nuovi clienti. Purtroppo il mercato è diventato molto difficile sotto questo punto di vista per le condizioni economiche in cui versa il nostro settore in genere, che spingono a dover fare molta attenzione nell'apertura di un nuovo rapporto contrattuale. Per questo ci avvaliamo della consulenza di istituti appositi che ci aiutano ad essere più garantiti nell'eventualità, purtroppo non affatto remota, di insolvenza. Proprio in questo periodo stanno per essere lanciate alcune novità nella gestione del credito che possono agevolare eventuali clienti che non avessero le referenze necessarie per essere serviti; già da alcuni anni comunque ogni nostro punto vendita è dotato di un pos per il pagamento



Fra i prodotti maggiormente commercializzati, non mancano naturalmente nei magazzini R.A.R. i filtri



L'ampio assortimento di ventole viscose statiche presenti nel magazzino R.A.R.



Gruppi uniti pescante e galleggiante prodotti da Sma (cisterne) per consentire al cliente di non modificare le tubazioni del gasolio e neppure i cablaggi e le connessioni elettriche

con Bancomat e carta di credito.

Com'è invece il vostro rapporto con gli allestitori e con il ramo carrozzeria in genere?

Il reparto carrozzeria è nato circa 3 anni fa. Prima di rivolgere la nostra offerta ai professionisti del settore, dovevamo capire bene come si muoveva quel particolare tipo di mercato. Per questo ci siamo avvalsi di un responsabile di prodotto che viene da quel mondo che gradualmente sta implementando la nostra offerta con i prodotti e i ricambi per carrozzerie industriali. Ad esempio attualmente per le cassette portatrezzi ci riforniamo da un'azienda

che si chiama Bawer, che garantisce un prodotto con un buon rapporto qualità-prezzo. Un'altra azienda è la Sma, azienda specializzata in serbatoi, per cui siamo diventati distributori dallo scorso anno con risultati soddisfacenti.

Oltre alla questione economica, quali sono le problematiche che riscontra maggiormente nel mondo dei ricambi?

Purtroppo in questi anni sta giungendo sul nostro mercato una serie di prodotti di bassa qualità anche, se non soprattutto, su prodotti critici che possono riguardare la sicurezza, come ad esempio i dischi freno. Noi collaboriamo con aziende importanti del settore, come ad esempio la Cei o MR Ricambi, che offrono prodotti alternativi all'originale, ma di qualità equivalente, addirittura certificati. Capita spesso, visitando le officine, di doversi confrontare con offerte alternative troppo basse che possono giustificarsi solo con prodotti di scarsa qualità.

Come si muoverà la R.A.R. nel prossimo futuro?

È nostra intenzione proseguire sulla

strada intrapresa in questi anni, portando a regime anche le nostre filiali e le linee di prodotto che stiamo proponendo ultimamente. Punteremo ancora sul settore carrozzeria che ci sta dando soddisfazioni. Vogliamo quindi continuare a dare al cliente la possibilità di scegliere fra prodotti originali e di qualità equivalente. Il cliente deve avere la possibilità di scegliere se puntare, ad esempio, su un disco alternativo su cui noi abbiamo puntato per molti anni offrendo un buon prodotto, o su un prodotto originale.

Ci stiamo preparando anche per e-commerce, anche se naturalmente anche le officine devono essere pronte. In realtà, per il nostro tipo di offerta, riteniamo ancora prematuro l'uso esclusivo di internet. Inoltre, il nostro cliente tipo probabilmente non avrebbe neanche il tempo per mettersi davanti al computer per comprare i ricambi via internet. L'e-commerce riguarda i mercati raggiungibili, dove però la questione prezzo diventa basilare. Per questo non possiamo proporre tutta la gamma dei nostri prodotti, ma solo alcune linee con cui partiremo a breve su una piattaforma Sap.