



RIPARAZIONI in mani sicure

Domizia Moramarco

ESPERIENZA E PROFESSIONALITÀ FANNO DELL'AUTOCARROZZERIA MESSERE E BARICHELLO UNA DELLE PIÙ RINOMATE ATTIVITÀ NEL SETTORE DELL'AUTORIPARAZIONE IN PROVINCIA DI TORINO. LEGGETE COME SI È EVOLUTA NEGLI ANNI



La carrozzeria ha puntato su servizi rapidi di riparazione installando due cabine di verniciatura, di cui una dedicata allo spot repair

Nel 1975 i due giovani soci Lino Messere e Franco Barichello avviano la loro attività spinti dalla voglia di costruire qualcosa di grande. Fin da subito si rivela fondamentale la collaborazione instaurata con la nota concessionaria di zona Opel Fasano Automobili. Ancora oggi i titolari ricordano il colore e il modello del primo cofano verniciato, per conto della stessa, quasi come fosse "l'esame da superare". Il rapporto di fiducia reciproca continua ad essere il punto di forza che lega queste due attività, unite sotto lo stesso marchio. Con il tempo i risultati non si sono fatti attendere e presto anche grandi soddisfazioni, come la fedeltà della clientela e l'entrata in squadra di due nuove leve. Ad affiancare gli storici titolari fondatori ci sono infatti anche i loro rispettivi figli: Mara Barichello e Simone Messere. La prima si occupa della contabilità e della gestione sinistri con indennizzo diretto, il secondo segue le pratiche assicurative che invece non rientrano in tale modalità, ad esempio quelle dove risultano coinvolti più veicoli nel sinistro o risultano veicoli immatricolati all'estero.

Vi capita spesso di gestire pratiche che coinvolgono veicoli stranieri?

«Sì, il numero dei veicoli con targa straniera in Italia

è in aumento e noi abbiamo deciso di occuparci anche di questo tipo di pratiche per andare incontro alle svariate esigenze dei clienti, in modo da sollevarli da incombenze burocratiche - spiega Simone Messere - Il cliente, di conseguenza, si rivolge a noi e si sente rassicurato».

Avete scelto però di non essere carrozzeria convenzionata con Compagnie assicurative...

«Esatto, noi pensiamo che il cliente debba sentirsi libero di affidarsi alla propria carrozzeria di fiducia: non solo per la riparazione della vettura, ma dall'apertura del sinistro alla sua liquidazione. La libertà riguarda anche il nostro modo di operare, avere cioè la possibilità di potere decidere la nostra paga oraria e di eseguire lavorazioni di alta qualità».

È per questo motivo che avete deciso di entrare a fare parte di un'associazione di categoria locale?

«Sì, in realtà siamo stati tra i primi, insieme ad altri nostri colleghi, a sentire l'esigenza di creare l'Associazione Carrozzerie Chieresi, costituita da un insieme di operatori tutti indipendenti dalle assicurazioni. Questa necessità è nata in seguito alla decisione di alcune Compagnie assicurative di vincolare i propri assicurati a riparare le proprie vetture presso le loro carrozzerie convenzionate».

Quali obiettivi si propone l'Associazione Chierese?

«Il nostro intento è stato quello di diffondere informazioni trasparenti sulle conseguenze di alcuni vincoli presenti in certe polizze assicurative, che limitano la possibilità di scelta al consumatore. L'Associazione Carrozzerie Chieresi si è distinta per la serietà nell'operato dei suoi associati: per questo ha ottenuto soddisfacenti risultati sul piano della comunicazione e ha fatto acquisire potere contrattuale permettendo allo stesso tempo di fare valere i nostri diritti di libe-



ri professionisti e di fare pesare la nostra opinione a livello nazionale, anche perché la nostra iniziativa è servita da stimolo per la creazione di associazioni analoghe nei territori limitrofi».

Il lavoro non manca, presso la Carrozzeria Messere e Barichello, grazie soprattutto ai recenti investimenti che hanno permesso di ampliare la sede e aggiornare l'assetto tecnologico delle attrezzature...

«Sì, il flusso di lavoro è costante e soddisfacente. La vasta gamma dei servizi offerti, compresa la consegna a domicilio, assicura un'assistenza completa a 360°. Per quanto riguarda il servizio di soccorso stradale viene spesso integrato con quello di vettura sostitutiva, fornita direttamente sul luogo del sinistro. Questo è sicuramente un dettaglio che non può fare altro che rendere felice il cliente, che si sente accudito e seguito fin da subito. Abbiamo puntato inoltre su servizi rapidi di riparazione installando due cabine di verniciatura, di cui una dedicata allo spot repair».

Per una gestione più efficiente dell'intero ciclo di riparazione avete messo a punto un metodo tutto vostro. Ce lo descriva...

«Prima di tutto diciamo che ogni veicolo prima di entrare in officina viene lavato per una migliore valutazione del danno, del suo adeguato ciclo di riparazione e per una pulizia generale dei locali, non meno importante. Il veicolo da riparare viene successivamente numerato con assegnazione di una scheda contenente il dettaglio degli interventi da eseguire, aggiornata successivamente ad ogni



fase di lavorazione subita. In questo modo ciascun operatore che partecipa alla lavorazione sa bene come intervenire e conosce lo "storico" del veicolo».

Quali sono i vantaggi di tale procedimento?

«Un vantaggio da non trascurare è la capacità dello staff di agire in maniera autonoma e di conseguenza tutti si sentono gratificati in prima persona dei risultati ottenuti dalla riparazione del veicolo, dato che si è già a conoscenza dell'iter di lavorazione a cui è stata o deve essere ancora sottoposta la vettura. Riusciamo inoltre a verificare esattamente il costo effettivo di ogni riparazione, mettendo a confronto il preventivo effettuato prima della riparazione e la scheda consuntiva al termine del lavoro».

Cosa prevede per il futuro dell'attività?

«Dopo l'investimento di ristrutturazione della sede, (che oggi può contare su oltre 5000 mq di superficie totale, un vasto capannone attrezzato all'avanguardia di ben 800 mq, più 4.200 mq di cortile esterno dotato di ampio parcheggio), conclusasi nel luglio del

Prima di entrare in officina ogni veicolo viene lavato per una migliore valutazione del danno e del suo ciclo di riparazione e per la pulizia generale dei locali, non meno importante



La sede (un capannone all'avanguardia di ben 800 mq) può contare su 4.200 mq di cortile esterno dotato di ampio parcheggio

SCHEDA CARROZZERIA

AUTOCARROZZERIA MESSERE E BARICHELLO SNC, DI LINO MESSERE E FRANCO BARICHELLO - VIA PARINI 31, 10023 CHERI (TO)
TEL.: 011 9421317 - FAX: 011 9421317 - E-MAIL: INFO@MESSEREBARICHELLO.IT - SITO INTERNET: WWW.MESSEREBARICHELLO.IT

SUPERFICIE

mq interni	800
mq esterni	4200
mq uffici	100, su due livelli
mq servizi	50, su due livelli

NUMERO DIPENDENTI

Impiegati	1
Verniciatori	3
Battilastra	2
Montatori	3
Finitori	2

ATTREZZATURE

Cabina forno di verniciatura	1 Usi Italia
	1 Polin
Zone di preparazione riscaldate	3 Usi Italia
Sollevatori per preparazione	2 Jollift

Impianto di aspirazione	Stucchi
Aerografi	4 Anest Iwata, 3 Devilbiss
	2 Sata
Saldatrici	2 Telwin
Saldobrasatrice alluminio-ottone	1 Doumig
Spotter	2 Telwin
Software di preventivazione	AMG
Vernici	Lechler
Rivenditore	Bottega del Colore, di Chieri

VETTURE RIPARATE (media mensile)
50, 10 veicoli commerciali

VALORE MEDIO DELLA RIPARAZIONE

Meno di 500 €	0%
Da 500 a 1.000 €	20%
Da 1.000 a 1.500 €	50%
Oltre	30%

CLIENTELA

Privati	70%
Assicurazioni	0%
Flotte	10%
Concessionarie	20%

SERVIZI

Preventivi computerizzati, Soccorso stradale
24/24 h, Auto di cortesia, Gestione del sinistro,
Pratiche assicurative, Servizio revisione auto,
Pulizia e riparazioni interni, Riparazione e
sostituzione cristalli, Tirabolli in sede, Garanzia
sulle riparazioni, Consegna vettura con lavaggio
completo interno ed esterno, Ritiro e consegna
del veicolo a domicilio, Riparazioni rapide di
piccoli danni in 24 h

2011, per la buona riuscita della quale ci siamo affidati a consulenti qualificati, siamo decisamente ottimisti sul futuro della nostra attività. A preoccuparci invece sono le Compagnie di assicurazioni, che con i loro accordi tendono a togliere lavoro e clienti alle attività come la nostra».

Quali sono le iniziative che sviluppate per trovare nuova clientela?

«Siamo iscritti al portale Internet della città di Torino www.nonsolotorino.it e inseriamo costantemente inserzioni pubblicitarie su riviste locali, cartellonistica stradale. Essendo ormai da molti anni presenti sul mercato del lavoro, il nostro migliore biglietto da visita è costituito dai clienti affezionati che attraverso il loro passaparola incrementano la clientela. Inoltre, il rapporto di fiducia instaurato con la concessionaria Fasano Automobili fa sì che quest'ultima ci indirizzi la sua clientela che necessita di interventi di carrozzeria».



Di recente si sono tenuti direttamente in carrozzeria corsi di specializzazione organizzati da Lechler



Sveliamo un piccolo segreto: Simone Messere, oltre ad essere laureato in giurisprudenza, è anche un esperto verniciatore, avendo imparato sin da ragazzino i trucchi del mestiere frequentando assiduamente l'ambiente di lavoro paterno. Come è riuscito a conciliare le competenze professionali acquisite e quali vantaggi apportano all'attività?

«Di sicuro il percorso di studi seguito, anche grazie al sostegno dei miei genitori, mi consente di gestire le pratiche assicurative con maggiore dimestichezza. Il telefono negli uffici squilla di continuo, le scrivanie sono invase dalle pratiche e gli incontri con i periti sono molto frequenti. Avere confidenza con il linguaggio legale inoltre mi agevola molto nello svolgimento delle pratiche. Per quanto riguarda l'aspetto della verniciatura devo invece ringraziare mio padre per avermi trasmesso negli anni la sua preziosa esperienza. La cosa mi ha permesso di conseguire una preparazione specifica che mi aiuta sia a relazionarmi meglio con i clienti, sia a valutare le scelte degli investimenti nei prodotti e nelle attrezzature. Ci tengo a sottolineare che la mia non è stata una scelta di ripiego, la mia attuale professione è l'unica cosa che

fin da piccolo sognavo di fare quando imitavo mio padre e lo seguivo come un'ombra, e ora mi sento orgoglioso di condividere con lui questa realtà».

A proposito di prodotti, la carrozzeria ha adottato le tecnologie innovative vernicianti che limitano l'utilizzo dei VOC. Ce ne può parlare?

«Utilizziamo sia la tecnologia all'acqua Hydrofan per la base opaca che la tecnologia a solvente UHS Ultra Alto Solido del marchio Lechler».

Come mai avete scelto proprio Lechler?

«Ci siamo affidati alla lunga esperienza del marchio sin dalla fondazione dell'attività. La collaborazione con i fornitori è molto stretta e riceviamo un grosso sostegno anche sul piano della formazione, elemento fondamentale per tenerci continuamente aggiornati. Di recente infatti si sono tenuti direttamente presso la nostra sede corsi di specializzazione, evento singolare perché di solito è lo staff che si sposta per seguire i corsi: la cosa quindi ha confermato la riconoscenza nei confronti della nostra professionalità. Siamo profondamente grati a Lechler per questa dimostrazione di fiducia e per avere realizzato il corso appositamente per noi».

Quali benefici hanno portato alla vostra attività i prodotti sopra citati?

«Innanzitutto si tratta di prodotti molto pratici da utilizzare, studiati soprattutto per la salvaguardia ambientale e la tutela del personale che ne fa uso. Inoltre assicurano un'elevata qualità del risultato finale, accelerano il procedimento di lavoro e agevolano nella pulizia del paint box. Non meno importante è la possibilità di potere contare sempre sull'assistenza tecnica fornita dall'azienda».

I clienti sono interessati ai cicli a basso impatto ambientale?

«Abbiamo messo in evidenza una cartellonistica che spiega al cliente che da noi si usano vernici a basso impatto ambientale. Sono convinto che oggi l'attenzione per la tutela ambientale sia molto vicina al pubblico e sapere che la propria automobile "subisce" trattamenti ecologici aiuta a sentirsi partecipi delle iniziative che tengono sotto controllo la dispersione di sostanze inquinanti».

Come valutate allora la soddisfazione dei clienti?

«Crediamo che la nostra clientela sia ottimamente soddisfatta dai servizi offerti e dalla nostra professionalità. Nel corso degli anni molte cose sono cambiate nella nostra carrozzeria, dalla ristrutturazione dei locali alle nuove attrezzature, ma la cura e la passione continuano ad essere i pilastri fondanti della nostra attività».