

Rimango in tema di Qualità, nel significato più stretto del termine, inteso come “soddisfazione delle aspettative del cliente”, per affrontare un argomento che, così come stanno le cose oggi, di qualità a mio avviso, ha molto bisogno.



Mi riferisco allo scottante tema della **garanzia nel settore “macchine per pulizia professionale”**.

La attuale situazione di mercato è la seguente:

- a)** da una parte si trova il cliente, utilizzatore professionale di una macchina per pulizie, il quale basa le sue aspettative sui sistemi cui quasi tutti gli altri settori di mercato ci hanno abituato.

Ne è esempio il settore automobilistico, da sempre traino di soluzioni innovative e di cultura, grazie alla sua larga diffusione.

L'obiettivo del cliente è di non subire fermi macchina e non avere costi aggiuntivi a quanto già speso per l'acquisto.

Facendo il “conto della spesa”, i costi di un intervento in garanzia sono i seguenti:

- Costo del pezzo di ricambio da sostituire,
- Costo manodopera intervento,
- Costo trasferta del tecnico e/o trasporto della macchina in officina,
- Costo della mancata produzione durante il fermo macchina.



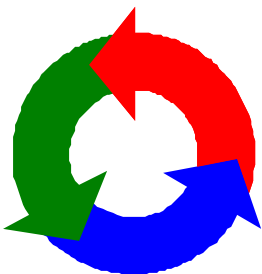
Da quanto esposto, è facilmente deducibile che il costo più basso è quasi sempre il pezzo di ricambio e, quindi, una garanzia che copra solo questo, risulta essere insufficiente.

- b)** Dall'altra parte, sul fronte della produzione e distribuzione del prodotto, a cominciare dai grossi marchi stranieri fino ai più piccoli produttori, tutti hanno la discutibile tendenza a limitare la garanzia ai soli pezzi di ricambio e a non essere chiari ed espliciti circa le condizioni di copertura.

Cosa è coperto? Quali sono gli oneri a carico del distributore?

Se un pezzo viene sostituito in garanzia dal fabbricante, perché i costi di manodopera e trasferte sono a carico del rivenditore?

Il rivenditore che, a sua volta, non si può permettere di devolvere il suo doveroso margine di guadagno, addebita all'utilizzatore finale i costi di manodopera.



Il risultato? Il cliente è incattivito sia nei confronti del suo fornitore sia nei riguardi del produttore.

Molto sinteticamente, questo è il nocciolo del problema.

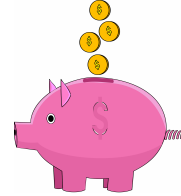
Come è possibile interrompere questo circolo vizioso e risolvere al meglio la situazione?

Io rispondo : con la “Qualità” .

Posso già sentire le risatine di chi accoglierà la mia affermazione attribuendomi il cliché di sognatore o, peggio, di chi non ha senso pratico.

Generare scontento nel cliente è controproducente per lo sviluppo di un settore. Lo dimostra, anche in questo caso, il settore automobilistico con il successo di alcuni marchi e la decadenza di altri. La causa primaria è la garanzia o, per meglio dire, la **mancata garanzia e**, non meno importante, **l'incapacità di erogare assistenza tecnica qualificata**.

Molto spesso quelli che, ad un esame superficiale, si possono considerare costi di garanzia risparmiati, se spesi, si rivelerebbero in realtà un **investimento sul cliente** il quale li ripagherebbe con la sua fiducia e con maggiori acquisti.



E' necessario stabilire subito che l'argomento "Qualità" coinvolge i costruttori e i distributori ma, e qui forse susciterò le ire di molti, è fondamentale in eguale misura per gli utilizzatori.

Qualità in questo caso significa chiarezza sulle condizioni, al momento dell'acquisto.

E' preferibile, prima di firmare un contratto di acquisto, definire le aspettative, tutte le condizioni e gli oneri a carico, eventuali esclusioni, tempi e costi di intervento. Fatto questo, il margine di elusione diventa decisamente insignificante.



Chiarire tutti i termini di garanzia è conveniente per tutta la catena di vendita.

ESEMPIO: una macchina per pulizia professionale può essere "perfetta" e quindi affidabile, robusta, meccanicamente efficiente, ma venire utilizzata in modo improprio e non rispondere, pertanto, alle aspettative di chi la usa.

In questo caso non possono essere attribuite responsabilità al costruttore.

Il rivenditore non ha responsabilità se, in un ottica di "Qualità", **ha illustrato al suo cliente le proprietà funzionali della macchina.**

Il cliente che impiega la macchina in modo sbagliato, non opera in "Qualità", in quanto le sue aspettative non sono state, evidentemente, dichiarate. Non è però in grado di rendersene conto e con il suo scontento innesca una reazione a catena che ha come conseguenza il lievitare di spese inutili per se stesso e di costi per il suo fornitore.

Purtroppo questo caso è molto frequente e conferma come l'impegno verso la "Qualità" deve essere di tutti.

Il problema è universale e, a prescindere dal tipo e dalle modalità della garanzia che si vuole concedere o erogare, esistono alcune norme che tutelano il consumatore e che possono essere invocate nei casi in cui le condizioni di garanzia siano controverse.

Trovarsi però, a dover concedere la garanzia in un'aula di tribunale è un'operazione ad alto costo, sostenibile solo in casi particolari.



E' utile sapere che la Comunità Europea sta emanando una direttiva che allunga i termini di garanzia, anche se non modifica, per il momento, le altre condizioni esistenti. E' un segnale evidente che qualcosa sta cambiando e **l'argomento "garanzia" è attualità.**

Di fatto, il settore delle pulizie professionali è stato ampiamente sottovalutato e penalizzato, considerato marginale rispetto ad altri.

Questo è potuto succedere per vari motivi, tra i quali:

- 👉 Il cercare lavoro in questo ambito era considerato un ripiego, l'ultima spiaggia;
- 👉 si credeva di potersi avvalere dell'esperienza delle pulizie domestiche, ecc.
- 👉 sistemi e strumenti erano affidati all'improvvisazione.

Le macchine a disposizione del settore erano poche e rudimentali. La garanzia? Ma scherziamo!

Man mano che il settore si è evoluto, sono aumentate le esigenze di qualità, professionalità e sicurezza.

Forse la prima, importantissima risposta, ci è venuta dal contesto normativo con l'introduzione della Legge 626/94.

Alcune pericolosità, congenite a certe macchine per pulizia, sono state eliminate ed è diventata importante la realizzazione in "Qualità", in quanto il costruttore apponendo il marchio CE, auto certifica la rispondenza del suo prodotto alle norme sulla sicurezza.

Il primo passo è stato fatto. La strada però è ancora in salita, in quanto i costruttori, che producono macchine sicure, non sempre sentono l'obbligo di costruire macchine che "funzionano". Ma a questo provvede la cosiddetta "legge di mercato".

Infatti il settore si è ampliato, le marche presenti sono tante e la selezione avviene naturalmente: crescita e gratificazioni vanno alla "Qualità", dalla sicurezza alle prestazioni.

Dove sono presenti queste due caratteristiche, a mio avviso ci si può aspettare una garanzia totale.

Anzi, **garanzia totale da intendersi come vanto del costruttore che la rilascia.**



Con queste mie affermazioni non vorrei si pensasse che pretendo di accollare tutti gli oneri ai produttori.

Gran parte della responsabilità degli scontenti grava anche su quei rivenditori che non sono attrezzati per fornire, o non vogliono, assistenza tecnica qualificata sulle macchine vendute.

Al fine di sensibilizzare anche l'utente finale ad attivare tutte le attenzioni utili per il buon funzionamento della macchina potremmo cominciare ad attuare dei sistemi, già collaudati perché utilizzati in altri settori, che ci permettano di prepararci al cambiamento in corso.

Istituire, ad esempio, procedure come:



Tagliandi di Garanzia: obbligano il cliente ad effettuare una regolare manutenzione, con lo scopo di salvaguardare il bene acquistato, ma di impedire anche eventuali manomissioni da parte di fantomatici tecnici "fai da te", a scapito del fornitore che si deve poi accollare i costi di interventi riparatori. La sostituzione dei materiali di consumo, e la relativa manodopera, è ovviamente a carico del cliente. E' necessario evidenziarlo **in chiaro** perché, viste le esperienze, non sembra essere tanto ovvio.



Contratto di Manutenzione Programmata: garantisce costi certi e prevedibili e continuità di prestazioni delle attrezzature. Se capito dal cliente, costituisce il mezzo più pratico ed economico per salvaguardare l'investimento fatto in attrezzature.

Se sfruttato dal venditore, è una strada pavimentata in velluto per fidelizzare il cliente: l'assistenza tecnica è un servizio che permette un contatto frequente. Se erogata con sensibilità alle problematiche gestionali dell'operatore, dà la possibilità di risolvere difficoltà pratiche legate all'utilizzo delle macchine e di veicolare anche informazioni di carattere commerciale.

Tengo a sottolineare che tutto questo non deve essere visto come una costrizione ma come un mezzo per la soddisfazione del cliente, sia esso l'operatore professionale o il rivenditore.

Non è un problema di norme, ma di cultura del servizio.

Mauro Nardo