



**CertifiedFirst™**

*Il business **vincente***

## EDITORIALE

In questo anno, stiamo mettendo a disposizione delle carrozzerie che fanno parte del network CertifiedFirst una serie di strumenti utili a distinguersi sul Mercato e che possono attirare l'attenzione degli Influencers (flotte, assicurazione e case auto). Non dimentichiamo le risorse umane, che impieghiamo sul campo e che seguono la carrozzeria a 360 gradi: il sottoscritto, in qualità di responsabile del Network; i TTD (Technical Trainer Developer) e gli assistenti tecnici che seguono la carrozzeria nel processo di implementazione sulla Garanzia a Vita. Pertanto mi sembra opportuno ricordare il percorso che riserviamo alle carrozzerie che entrano a far parte di CertifiedFirst.

1. **Garanzia a vita sul processo di verniciatura** che prevede le seguenti fasi:
  - analisi tecnica della carrozzeria con piano d'azione dove emergono punti di forza e aree di miglioramento della carrozzeria a livello tecnico (consulenza fatta dai nostri tecnici);
  - analisi economica sulla marginalità delle voci in fatturazione e proiezioni economiche di miglioramento (consulenza fatta da me in qualità di responsabile del Network);
  - tre giornate consecutive di standardizzazione del processo di verniciatura dove vengono verificate direttamente in carrozzeria attrezzature, prodotti e vengono eseguite applicazioni su pannelli per ottimizzare il ciclo di lavorazione (consulenza fatta dai nostri tecnici);
  - consegna del materiale di comunicazione sulla Garanzia a Vita e formazione all'utilizzo delle schede di lavoro per attestare al cliente finale l'esecuzione della riparazione.
2. **Questionario di soddisfazione gratuito** per i clienti della carrozzeria;
3. **Formazione tecnica a manageriale** (es.: il corso levabollì è stato quello più richiesto e i numeri delle prime sessioni lo confermano);
4. **Capi di abbigliamento marchiati CertifiedFirst;**
5. **Presentazioni aziendali** con le quali aiutiamo la carrozzeria ad avere una visibilità più professionale attraverso una presentazione professionale su Power Point per far fronte alle eventuali richieste da parte di flotte e assicurazioni.

Inoltre abbiamo in previsione nella seconda metà dell'anno di organizzare in giro per l'Italia delle giornate di confronto con referenti di flotte e assicurazione a testimonianza di come il lavoro che stiamo conducendo con le carrozzerie sia importante.

È necessario partire da noi per cambiare. Crediamo, infatti, che gli strumenti e le risorse messe a disposizione possano portare ad una gestione aziendale che fronteggia la crisi con maggior auto controllo.

E i risultati con alcuni di voi si stanno già vedendo!

**Diego Durante**  
**Programs Specialist CertifiedFirst® & Platinum**

## IL MERCATO VISTO DAI PROGRAMS

A fine Maggio si è svolto a Bologna l'**Autopromotech 2015**, un evento che ha visto il gruppo PPG presente in tutta la sua forza. Carrozzeri, distributori e dipendenti si sono incontrati presso lo **stand PPG** diventando un vero e proprio punto di riferimento all'Autopromotech per tutti gli altri operatori del settore.

Questa centralità dimostrata in fiera, non è altro che una testimonianza di quello che da decenni accade sul mercato. Tutti ci considerano il principale riferimento nell'ambito della riparazione, perché da sempre abbiamo i prodotti più performanti, una distribuzione capillare e affidabile e una clientela di carrozzerie invidiabile per numero e per qualità.

Ovviamente **Voi siete l'élite di questo mondo**, quello che nell'auto si definisce alto di gamma. Senza di Voi PPG sarebbe un produttore di vernice alla stregua di tanti altri che operano sul nostro mercato. Per questo i nostri sforzi sono sempre finalizzati a preservare questa importante prerogativa che ci caratterizza. Aumentare le vostre competenze, seguirvi in percorsi virtuosi, darvi gli strumenti più avanzati per gestire al meglio le vostre imprese, questo è quello che quotidianamente facciamo insieme a Voi per farvi diventare sempre di più un modello vincente, un modello Premium.

Quindi grazie a tutti per averci visitato numerosi in fiera e grazie per averci scelto come partner per il vostro cammino professionale.

**Raffaele Nicotera**  
*Programs Manager Italy*

---

**Riforma RCA:** "per il risarcimento servirà la fattura del carrozziere". Tra le novità del Ddl Concorrenza, che in questi giorni inizia il suo iter alla Camera, sbucca l'obbligo di presentare la fattura del carrozziere per ottenere il risarcimento. Nel caso (legittimo) in cui il carrozziere non voglia rilasciare fattura prima di aver ricevuto il pagamento per la riparazione effettuata, il danneggiato sarà costretto ad anticipare l'esborso ancor prima di ottenere il risarcimento dall'assicurazione; con il rischio di non vedersi risarcire tutta la somma anticipata. Anche in caso di cessione del credito per l'importo dovuto per la riparazione, la liquidazione del danno sarà comunque subordinata alla presentazione della fattura emessa dal riparatore. In questo modo viene spinto l'automobilista ad affidarsi a forme di risarcimento per equivalente.

Possiamo notare che **le regole del gioco sono in continuo cambiamento**, ed oltretutto senza grandi certezze, rendendo sempre più complesso e intricato il mondo della riparazione. È per questo che oggi più che mai diventa strategico conoscere in maniera dettagliata la propria azienda sotto tutti gli aspetti, compreso quello economico - reddituale. L'incertezza del mercato ci impone di avere punti fermi su cui basare le nostre strategie aziendali per capire con certezza, la strada da intraprendere e avere riscontro se quest'ultima è quella che può portare redditività in carrozzeria. **Essere riparatori oggi significa essere manager della propria azienda** e sapersi relazionare con importanti interlocutori come le compagnie assicurative e con le complicate normative connesse a questo mondo, cercando di portare a casa il miglior risultato possibile per la propria attività.

**Walter Villella**  
*Business Solution Manager*

## **PRIMO CORSO LEVABOLLI TARGATO *CERTIFIEDFIRST*:**

### **UN SUCCESSO DI QUALITÀ!**

*Il Training Center di PPG, presso la sede di Lainate, ha iniziato ad ospitare, e continuerà a farlo, il primo **CORSO LEVABOLLI** organizzato dal Network **CERTIFIEDFIRST**!*

*Un'esperienza unica ed imperdibile che, di volta in volta, verrà offerta a tutti Voi!*

*Grazie all'esperienza ed alla preparazione dei nostri tecnici, Vi sarà offerta l'opportunità di conoscere le nuove tecniche di riparazione dei danni provocati da grandine e altre intemperie.*



*L'organizzazione dell'evento prevede la presenza di **5 partecipanti** per ogni incontro: così è più facile lavorare, c'è l'opportunità di prove pratiche per tutti e possono essere affrontate più tematiche, con maggior tempo a disposizione per ognuna!*

*I risultati fino ad ora sono stati estremamente positivi: una grande partecipazione ed un'elevata soddisfazione dei nostri clienti!*

*Insomma, un vero e proprio successo firmato **CERTIFIEDFIRST**!*

**Il prossimo potresti essere tu:**

**a turno, infatti, tutti avranno l'opportunità di partecipare! Non fartela sfuggire!**

## PILLOLE DAL MONDO DELL'AUTO

Il mercato-auto continua a mostrare grandi segni di **ripresa**: sia nel solo mese di Maggio sia nel periodo Gennaio-Maggio 2015 sono stati rilevati **dati in aumento** rispetto agli stessi periodi di un anno fa, per quel che riguarda le nuove immatricolazioni. Globalmente sono state registrate **146.582** autovetture, con una **crescita di poco inferiore all'11%** sullo stesso mese del 2014. Da Gennaio a Maggio 2015 invece la **crescita** è stata addirittura superiore, pari al **15,2%**, grazie a **752.516** nuove vetture immatricolate. Di seguito ecco la tabella riassuntiva delle vendite delle principali case automobilistiche (**fonte: UNRAE**):

MARCHE	MAGGIO			GENNAIO – MAGGIO		
	2015	2014	VAR % 15/14	2015	2014	VAR% 15/14
ALFA ROMEO	3.240	3.058	5,9%	14.484	13.906	4,2%
AUDI	5.121	4.854	5,5%	25.179	24.139	3,5%
BMW	4.275	3.811	12,2%	21.714	19.511	11,3%
CHEVROLET	30	675	-95,6%	222	6.001	-96,3%
LANCIA/CHRYSLER	5.218	5.685	-8,2%	26.460	25.685	3,0%
CITROEN	5.133	4.714	8,9%	24.676	24.944	-1%
DACIA	3.923	3.136	25,1%	20.783	15.438	34,6%
FIAT	30.769	27.195	13,1%	152.241	134.228	13,4%
FORD	9.919	9.510	4,3%	50.364	42.068	19,7%
HONDA	389	376	3,5%	1.946	2.059	-5,5%
HYUNDAI	4.253	3.928	8,3%	21.612	18.570	16,4%
JAGUAR	154	50	208,0%	370	425	-13,0%
KIA	3.716	2.726	36,3%	17.888	14.339	24,8%
JEEP/DODGE	2.553	899	184,0%	13.265	3.667	261,8%
LAND ROVER	1.641	1.373	19,5%	7.619	6.553	16,8%
MAZDA	626	499	25,5%	2.587	2.394	8,1%
MERCEDES	5.262	4.729	11,3%	23.590	21.292	10,8%
MINI	1.838	1.614	13,9%	8.902	7.901	12,7%
MITSUBISHI	421	357	18,0%	2.087	1.374	51,9%
NISSAN	5.096	4.970	2,5%	27.614	22.369	23,5%
OPEL	8.226	7.547	9,0%	41.130	33.884	21,4%
PEUGEOT	7.906	6.968	13,5%	39.257	33.425	17,5%
PORSCHE	498	460	8,3%	2.319	1.729	34,1%
RENAULT	8.638	8.883	-2,8%	45.108	35.586	26,8%
SEAT	1.600	1.295	23,6%	7.433	5.057	47,0%
SKODA	1.353	1.205	12,3%	6.825	6.276	8,8%
SMART	2.730	1.547	76,5%	12.347	8.476	45,7%
SSANGYONG	123	104	18,3%	522	493	5,9%
SUBARU	246	180	36,7%	1.356	1.133	19,7%
SUZUKI	1.547	1.283	20,6%	7.051	7.264	-3,0%
TOYOTA	5.596	6.025	-7,1%	30.722	27.987	9,8%
VOLKSWAGEN	12.153	10.394	17,0%	55.039	51.264	7,4%
VOLVO	1.506	1.364	10,4%	7.690	6.102	26,0%
<b>TOTALE</b>	<b>146.582</b>	<b>132.313</b>	<b>10,8%</b>	<b>725.516</b>	<b>629.792</b>	<b>15,2%</b>

**IL CAR SHARING DILAGA SEMPRE PIÙ** – Prende sempre più piede il fenomeno delle **auto condivise**: nel mondo sono 5 milioni coloro i quali utilizzano 100 mila vetture totali. Nel nostro Paese, *secondo una ricerca di AlixPartners*, c'è stata una **crescita del 70%** nei primi 5 mesi del 2015 rispetto allo stesso periodo 2014. 220 mila iscritti a Milano (che ha circa l'80% del mercato italiano). Comodo, facile da usare e tendente al risparmio: il **Car Sharing** è una vera e propria grande realtà. (**fonte: corriere.it**)

**BENZINA E DIESEL IN CALO** – Dopo i primi 5 mesi del 2015, benzina e gasolio hanno fatto registrare un **calo** rispetto ai prezzi dello stesso periodo dello scorso anno; la "verde" costa mediamente **17 centesimi in meno**, mentre il diesel è arrivato a **quasi 20 centesimi in meno (19,5)** - (**fonte: ConfCommercio di Udine**)

## TREND E CURIOSITÀ DAL MERCATO ASSICURATIVO



**RC AUTO: TARIFFE IN CALO, MA ANCORA LE PIÙ ALTE** – Tanti passi avanti, ma ancora non a sufficienza. Questo è il quadro che emerge dal rapporto di Salvatore Rossi, Presidente dell'Ivass, in merito alle polizze auto italiane. Il riferimento è soprattutto al prezzo dell'RC Auto, che in Italia è sì in calo, ma resta ancora il più alto d'Europa. "Uno dei motivi per cui questo prezzo non cala è rappresentato dall'enorme quantità di frodi che

ogni anno vanno a danneggiare le compagnie: si tratta di casi di minoranza, per fortuna, ma al contempo comunque cospicui". E proprio per cercare di contrastare questo preoccupante fenomeno è stato istituito l'Archivio Integrato Antifrode (AIA). In ogni caso, come detto, il prezzo medio dell'RC Auto è calato di quasi l'8% nel corso dell'intero 2014, proseguendo quella tendenza calante iniziata già nel 2013. Restano le più alte del Vecchio Continente ma calano: come si spiega questo fenomeno? Nel miglior comportamento degli automobilisti, come spiega lo stesso Rossi: "I prezzi stanno diminuendo soprattutto perché sta scendendo anche il numero di incidenti ed il costo dei relativi risarcimenti. [\(\[fonte: ilsole24ore.com\]\(http://www.ilsole24ore.com\)\)](http://www.ilsole24ore.com)

### SCONTI OBBLIGATORI E PIÙ SCATOLE NERE: LE RICHIESTE DELL'ANIA –

L'ANIA (Associazione Nazionale Imprese Assicuratrici, tramite il proprio Presidente Dario Focarelli, accoglie con positività le novità introdotte dal Ddl sulla concorrenza. "Sono misure molto importanti in materia di trasparenza ed ovviamente di concorrenza tra le imprese. Una volta introdotti effettivamente, questi interventi avranno effetti positivi sul



mercato RC Auto. Ma Focarrelli non si ferma qui: riconosce al Governo la volontà di introdurre misure finalizzate a contenere i costi impropri, come le spese sostenute dalle compagnie per affrontare le speculazioni sui risarcimenti (ciò che incide maggiormente sul caro-polizze); ma allo stesso tempo chiede ancora uno sforzo in più, come quello degli "sconti obbligatori" che le assicurazioni dovrebbero garantire in presenza di impegni sulle tecnologie da installare sulle vetture come controllo preventivo delle stesse. Altro aspetto sul quale punta molto l'ANIA è quello delle scatole nere: sono dispositivi assolutamente positivi, che aiutano a ricostruire eventuali incidenti, ma anche a migliorare l'assistenza stradale, il ritrovamento dei veicoli ed il driver coaching. [\(\[fonte: ilsole24ore.com\]\(http://www.ilsole24ore.com\)\)](http://www.ilsole24ore.com)



**POCA FEDELTÀ? TANTO RISPARMIO** – La fedeltà non paga. No, magari non è il caso di andare ad esporre questo concetto a vostra moglie. O meglio, non è il caso di generalizzarlo. Ma in tema di polizze-auto sicuramente funziona così. Sempre secondo l'Ivass, infatti, in seguito ai progressi fatti per quanto riguarda la concorrenza e la diversificazione dell'offerta dei prodotti, la concentrazione di mercato si è ridotta del 15%

rispetto al 2013. La mobilità dei clienti tra una compagnia e l'altra, ha detto il Presidente Rossi, è aumentata ed ha esercitato una grande pressione verso il basso per quanto riguarda i prezzi delle polizze. Ormai un assicurato ogni 6 cambia la propria compagnia assicurativa rispetto all'anno precedente, spuntando così una scontistica pari all'incirca al 22% proprio rispetto a 365 giorni prima. La differenza con chi invece ha proseguito il rapporto con la propria compagnia è piuttosto sostanzioso: questi ultimi, infatti, hanno sì beneficiato ugualmente di uno sconto, ma mediamente si parla di un valore prossimo al 5%, ben 17 punti percentuali in meno. Dove si risparmia di più? Ovviamente con le compagnie online, sempre più in crescita. [\(\[fonte: ilsole24ore.com\]\(http://www.ilsole24ore.com\)\)](http://www.ilsole24ore.com)

# Marketing & Pubblicità per la tua Carrozzeria

Vorresti maggior visibilità per la tua carrozzeria? Ecco due consigli semplici su cui contare!

## 1. Google My Business

Sempre più persone usano Google Maps anche come navigatore, direttamente dallo Smartphone: e allora perché non apparire anche te sulla cartina?

È facilissimo: collegati alla homepage di **Google My Business** e segui i pochi passi che ti permetteranno, in pochi minuti, di comparire sulle cartine di **Google Maps** con il nome della tua carrozzeria!



E non finisce qui: con Google My Business, infatti, le informazioni riguardo la tua carrozzeria verranno riportate anche nelle pagine di ricerche di **Google** e su **Google+**. Grazie a questo sistema, i clienti ti troveranno più facilmente, a prescindere dal dispositivo che stanno utilizzando. **E tu avrai sempre più visibilità!**

## 2. E-mail Marketing

Cos'è l'**e-mail marketing**? Forse è il metodo più veloce per fare marketing. È un messaggio commerciale rivolto ad un gruppo di persone, ben identificate da te, che utilizzano l'e-mail. Sapevi che secondo uno studio McKinsey, **le e-mail sono quasi 40 volte più efficaci di Facebook nella comunicazione pubblicitaria?**



Alcuni consigli? Intanto ricordati di **scrivere mail brevi**, di due paragrafi al massimo; rivolgiti solo ai potenziali **clienti davvero interessati**; accertati che il tuo messaggio sia **mobile friendly**; usa questo mezzo per **buoni sconto, newsletter, offerte promozionali,...**

## I NOSTRI NUOVI PARTNERS 2015



**CO.AF PROMOTION s.r.l.** è partner del gruppo PPG per quanto riguarda la realizzazione di prodotti di vestiario: se il KIT inviato gratuitamente dal network **CERTIFIEDFIRST** vi è piaciuto, non esitate a contattare CO.AF per richiedere altro materiale: **T-shirt, Polo e Giubbini** vi aspettano ad un prezzo di favore apposta per i clienti **CERTIFIEDFIRST**!

Per maggiori informazioni contattate direttamente Alessandra Scacchi: 349/3363713

**J.P. & Co s.r.l.** è al fianco del network **CERTIFIEDFIRST** per quanto riguarda il materiale tecnico legato al **KIT LEVABOLLI**: dopo aver provato con i nostri tecnici le migliori tecniche di riparazione, J.P. & Co. vi offrirà condizioni di acquisto agevolate, con un prezzo appositamente dedicato ai clienti **CERTIFIEDFIRST**!

Per maggiori informazioni contattate direttamente Diego Durante: [durante@ppg.com](mailto:durante@ppg.com)



**Astra Ballero** è azienda leader nel mercato di attrezzature per la carrozzeria: **sollevatori, banchi di riscontro, cabine di verniciatura, saldatrici**,... Anche in questo caso, grazie alla partnership col gruppo PPG, c'è l'opportunità di accedere ai prodotti di **Astra** con un prezzo di favore pensato appositamente per i clienti **CERTIFIEDFIRST**!

Per maggiori informazioni contattate direttamente Alfredo Vitali: 335/5359395





## Incentivi alle imprese col nuovo “Decreto del Fare”

Con il nuovo Decreto del Fare tornano gli **incentivi per le piccole-medie imprese per l'acquisto di attrezzature, macchine, software, hardware e tecnologie digitali**. Le piccole-medie imprese potranno chiedere un finanziamento agevolato su un fondo aperto dal 31 marzo ed attivo fino ad esaurimento fondi. Potrebbe essere questo il momento per ammodernare ed ampliare il tuo business!

Le spese ammissibili sono quelle legate all'acquisto o all'acquisizione in leasing finanziario di:

- macchinari e/o beni strumentali nuovi, per uso produttivo
- hardware e software
- altre tecnologie digitali



Migliora il livello degli strumenti che usi e migliori anche il tuo modo di lavorare: con finanziamenti compresi tra i 20 mila ed i 2 milioni di euro e che possono coprire fino al 100% degli investimenti avviati, puoi iniziare ad immaginarti un business più snello!

I finanziamenti riguardano:

- la creazione di una nuova unità produttiva;
- l'ampliamento di un'unità produttiva già esistente;
- il cambiamento fondamentale del processo produttivo di un'unità

Il finanziamento viene erogato come agevolazione unica, con la durata massima di 5 anni; l'incentivo può avvenire sotto forma di:

- contributo in conto capitale
- finanziamento a tasso agevolato del 2,75%
- garanzia fino all'80% dell'ammontare del prestito



# Buon lavoro a tutti da parte del Team CertifiedFirst



**LA TUA OPINIONE È MOLTO IMPORTANTE PER NOI!**

Questa newsletter nasce con l'intento di dare un ulteriore servizio di informazione ed aggiornamento alle carrozzerie appartenenti al Network CertifiedFirst®.

Per questo motivo sarebbe gradito ricevere la sua opinione a riguardo e sapere se, nelle prossime newsletter, vorreste trovare altre informazioni o ulteriori approfondimenti.

Per commenti o suggerimenti, inviare una e-mail a: [cfitalia@ppg.com](mailto:cfitalia@ppg.com)