



CertifiedFirst™

*Il business **vincente***

EDITORIALE

Si è conclusa da qualche giorno la convention nazionale CertifiedFirst 2016 tenutasi presso l'hotel Palazzo Caracciolo MGallery di Napoli il 5 e 6 aprile.

Anche quest'anno il bilancio si è confermato positivo.

Positiva è stata la risposta dei soci la cui partecipazione all'evento è stata pari all'**86%**. Positiva anche la partecipazione delle carrozzerie interessate a CertifiedFirst. Di queste, già alcune sono entrate a far parte del Network. Voglio quindi dare il benvenuto a:

CARROZZERIA VOLANTE (Imperia)

CARROZZERIA ZABORRA (Pavia)

CARROZZERIA PISTOIESE (Pisa)

CARROZZERIA PACIOCCO (provincia di Chieti)

CARROZZERIA 3 L.A. (provincia di Lecce)

CARROZZERIA PIZZO (provincia di Palermo)

JONICA CARROZZERIA (provincia di Messina)

CARROZZERIA VERDI (provincia di Varese)

CARROZZERIA DEPETRIS (provincia di Torino)

CARROZZERIA BISASCHI (provincia di Torino)

Positivi anche i riscontri sugli interventi dei relatori. Dopo l'apertura da parte di Raffaele Nicotera, Programs Manager Italia PPG, che ha esposto le novità CertifiedFirst per il 2016, si sono avvicendati: per le assicurazioni, i responsabili del network fiduciari di **ConTe.it** del gruppo Admiral nella persona di Marianna Tozzi e Andrea Graziano; per le flotte, il responsabile direzione network di **Arval** Simone Guidi; Marc Aguetz della società **Gipa** che ha fornito una panoramica sul trend del mercato della riparazione. A conclusione, sono intervenute due carrozzerie del network che hanno raccontato il loro caso di successo: **Auto Bruognolo** (Napoli) e **Car Service** (Udine).

Mi convinco sempre di più che questi momenti siano fondamentali per noi e per i clienti stessi poichè diventano occasioni utili per conoscersi, scambiarsi esperienze, idee e prendere contatti con gli ospiti che invitiamo. E i risultati cominciano a vedersi. Da un lato sempre più carrozzerie credono in CertifiedFirst; dall'altro le flotte e le assicurazioni che continuano a mostrare interesse per queste realtà imprenditoriali.

Lo sviluppo però dipende sempre da come la carrozzeria è **pro-attiva** sul Mercato. Come PPG, ogni anno investiamo nel Network perché ci crediamo fortemente dando gli strumenti e la formazione utile per essere al passo con quello che flotte e assicurazioni richiedono.

Noi ce la mettiamo tutta. Il resto dipende da voi!

Grazie per averci ancora una volta scelto e creduto in noi!



Diego Durante
Programs Specialist CertifiedFirst® & Platinum

IL MERCATO VISTO DAI PROGRAMS

La convention come sempre ha confermato essere un grande momento di aggregazione e condivisione; condivisione di esperienze diverse, di progetti, di sogni, di successi ed a volte insuccessi. Chi lavora a volte sbaglia è vero, ma dagli sbagli si impara tantissimo. Il nostro aiuto è proprio quello di aiutarvi a crescere partendo dai vostri punti di debolezza da una parte, e consolidando i vostri punti di forza dall'altra. Ma come ribadito in Convention per fare questo c'è bisogno di una mentalità aperta al cambiamento, la voglia di mettersi in gioco, consapevoli che non è sempre facile cambiare, anzi è molto difficile, ma necessario. Ecco perché nonostante l'alternarsi di relatori sul palco, c'è comunque stato un filo conduttore comune a tutti, ovvero la necessità di avere come partner degli imprenditori. Titolari che sanno guardare oltre, disposti anche a rinunciare a facili profitti immediati, per inseguire un obiettivo più grande dopo. Titolari che provano ad immaginare come sarà il mercato tra 5 anni, e come dovrà essere la loro azienda tra 5 anni. Noi cerchiamo di aiutarvi a sognare, sapendo che spesso i sogni si avverano.

Raffaele Nicotera
Programs Manager Italy

Le fonti di informazione definiscono il calo del prezzo del petrolio come una catastrofe mondiale. Ma mentre le borse accusavano il contraccolpo, dal punto di vista di chi acquista non è poi un grosso guaio come viene definita, può anche rivelarsi un vantaggio e una boccata di ossigeno per la nostra economia da tempo in sofferenza.

Nel gennaio del 2013 il prezzo del petrolio era di circa 113 dollari, a gennaio 2016 meno di 30 dollari al barile circa un quarto rispetto a tre anni fa e negli ultimi sei mesi il costo si è addirittura dimezzato. In un'economia basata sul petrolio questo andamento va ad influenzare il prezzo dei prodotti. Questo aspetto non è immediatamente percepibile se osserviamo il prezzo alla pompa di benzina dei carburanti in Italia, ma questo è dovuto al fatto che fatto 100 il prezzo alla pompa di benzina il 31% è costo del petrolio e ben il 51% sono tasse, anche se un lieve miglioramento sui prezzi dei carburati è stato notato. Chiaramente tale variazione non è stata proporzionale alla diminuzione del prezzo del petrolio; basti pensare che nel 2013 il prezzo del petrolio era aumentato del 50% e il prezzo alla pompa di benzina è aumentato del 40%, mentre nel 2015 a seguito di una diminuzione del prezzo del petrolio del circa 70% abbiamo una riduzione del prezzo del carburante alla pompa di benzina solo del 20%.

Questo effetto di miglioramento è invece molto più percepibile sulla sul trasporto aereo e sull'alimentare dove i prezzi sono calati grazie al fatto che il sistema economico sta pagando meno il petrolio e quindi le imprese hanno maggiori risorse. C'è da evidenziare però, che non tutte le aziende hanno condiviso questi benefici con i consumatori un esempio ne sono il trasporto pubblico e quello ferroviario benché l'effetto del calo del prezzo del petrolio abbia abbassato anche i costi energetici.

Walter Villella
Business Solution Manager

IMMATRICOLAZIONI

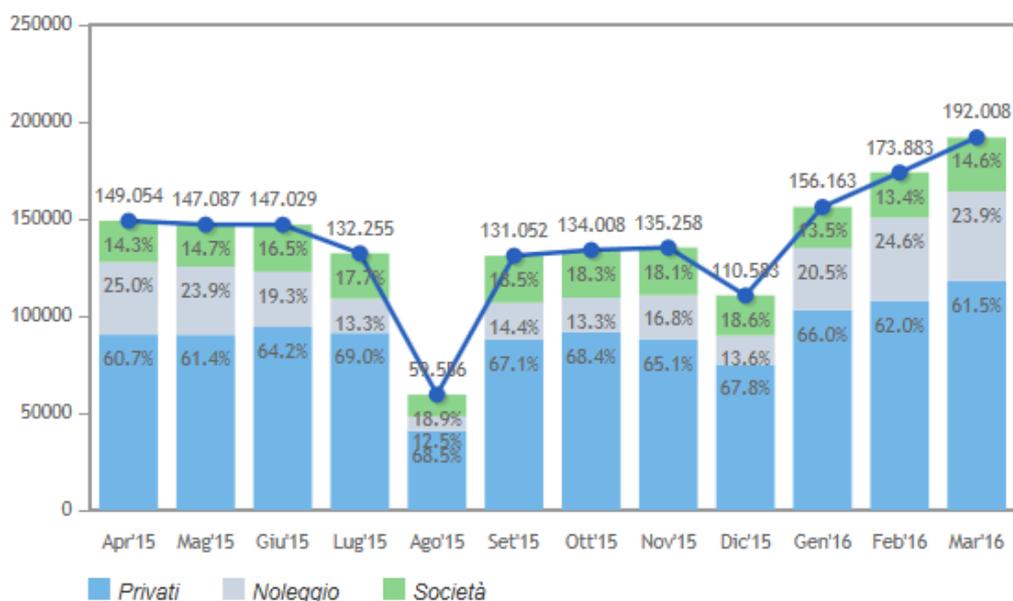


Secondo i dati diffusi oggi dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, **marzo** si chiude con un immatricolato di **190.381 auto**, in **crescita del 17,4% rispetto alle 162.187 dello stesso mese dello scorso anno**. Il 1° trimestre segna una crescita del 20,8% e **519.123 auto** vendute, con una variazione del 20,83% rispetto alle 429.615 del gennaio-marzo 2015. (fonte: UNRAE).

Si riportano qui di seguito le prime 10 case automobilistiche con il livello più alto di immatricolazioni 2016.

MARCHE	MARZO			GENNAIO – MARZO		
	2016	2015	VAR % 16/15	2016	2015	VAR% 16/15
FIAT	41.926	34.470	21,63	111.201	89.030	24,9%
VOLKSWAGEN	14.281	11.864	20,37%	38.900	31.437	23,74%
FORD	14.087	11.258	25,13%	37.940	30.184	25,70%
RENAULT	12.203	9.371	30,22%	32.018	25.772	24,24%
PEUGEOT	9.992	8.727	14,50%	27.986	22.935	22,02%
OPEL	9.754	10.065	-3,09%	27.607	25.047	10,22%
TOYOTA	6.940	7.117	-2,49%	20.528	19.224	6,78%
LANCIA/CHRYSLER	7.125	5.465	30,38%	19.479	15.726	23,86%
AUDI	6.778	5.538	22,39%	18.762	15.068	24,52%
CITROEN	6.592	5.674	16,18%	18.549	14.493	27,99%

Immatricolazioni di autovetture ?



+17.4% marzo 2016

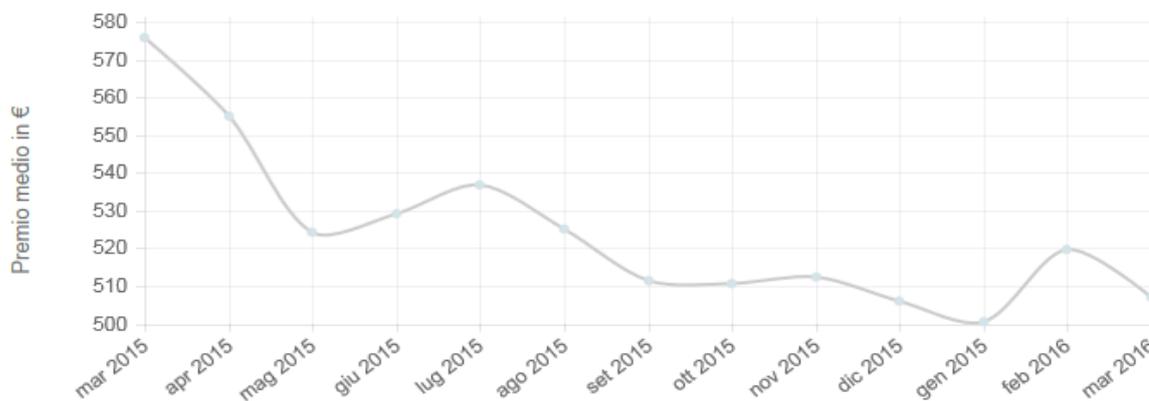


+21.0% gen/mar 2016

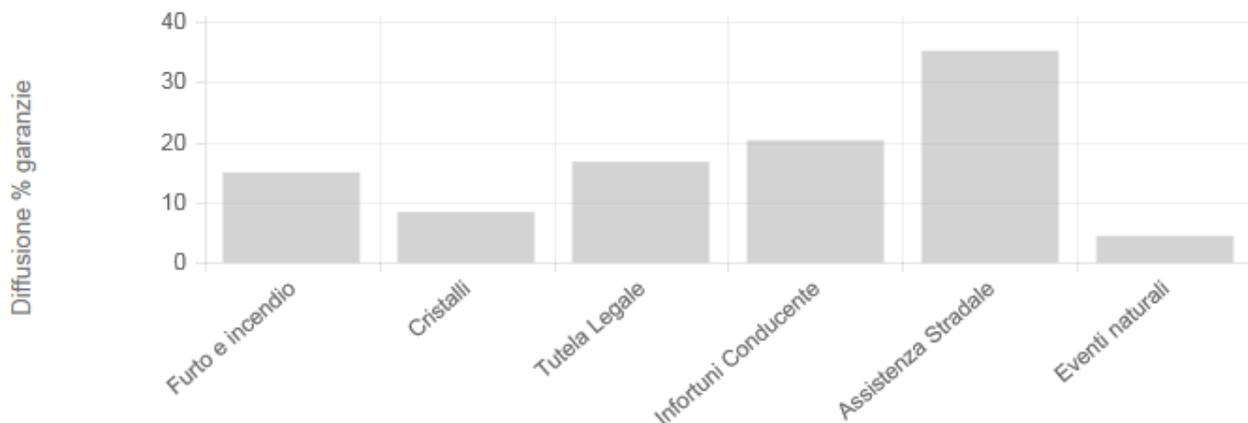
TREND E CURIOSITÀ DAL MONDO RC AUTO



PREMI RC AUTO IN ITALIA DA MARZO 2016 A MARZO 2016. Secondo i dati dell'Osservatorio di Facile.it, nel corso del mese di marzo 2016 il premio medio RC auto calcolato in Italia è stato di **507,03€**. La variazione rispetto a 6 mesi fa (511,44€) è del -0,86%. Rispetto allo stesso mese di un anno fa (575,81€) la tariffa media fa segnare un -11,94%. Tutti i dati degli ultimi 12 mesi sono disponibili nel seguente grafico (*fonte: Facile.it*).



GARANZIE ACCESSORIE PIÙ SCELTE IN ITALIA A MARZO. Fra le garanzie accessorie, la più scelta nel mese di marzo è stata la **Assistenza Stradale**, richiesta dal 35,15% degli utenti che hanno calcolato un preventivo RC auto. Nel grafico qui a fianco puoi vedere la percentuale di scelta di tutte le garanzie. L'aggiunta di una o più garanzie accessorie fa crescere il prezzo della polizza, ma si rivela estremamente utile in quanto evita eventuali esborsi molto più "fastidiosi" dovuti al verificarsi di eventi non coperti dalla normale RC auto.



RC NEL MONDO. Le differenze tra le culture del mondo Occidentale e del mondo Orientale sono importanti anche nell'ambito delle assicurazioni. L'attenzione va in particolare alle norme che disciplinano i sinistri stradali nel caso si presenti una situazione con vittime o feriti.



Nella **Repubblica Iraniana** ad esempio è stata da poco approvata una legge che nella liquidazione degli indennizzi per morte a seguito di incidente stradale, parifica in termini economici la vita di una donna a quella di un uomo. La nuova norma cambia l'interpretazione della legge coranica, in cui una donna vittima di un sinistro generava un risarcimento del danno pari alla metà di una vittima di sesso maschile. La proposta di modifica della legge era già stata avanzata nel 2008 dal Parlamento persiano ma il Consiglio dei Guardiani l'aveva respinta. Solo quest'anno è stata ripresa in considerazione e approvata, grazie al programma elettorale del Presidente Hassan Rohani che rivendica lo spirito di uguaglianza tra i due sessi. Generalmente nella legge iraniana l'RC auto è governata dal concetto coranico di prezzo del sangue, secondo cui la vittima di lesioni, o la sua famiglia in caso di morte, possono chiedere un risarcimento dal colpevole. Per gli incidenti stradali viene fissato un prezzo base di 1,5 miliardi di rial (circa \$ 50.000) il risarcimento per la morte di un uomo, mentre quello di una donna – prima della riforma della legge – era la metà. Per quanto riguarda invece le lesioni, l'importo è variabile in relazione alla gravità del danno subito. Singolare anche ciò che avviene in Cina dove vige la regola 'meglio colpire per uccidere che colpire per ferire'. In caso infatti di investimento e ferimento di un pedone, può capitare che il conducente dell'auto decida di ripassare con il proprio mezzo sulla vittima con l'intento di ucciderla. Il fenomeno è molto diffuso in questo Paese ed è stato raccontato su Slate da Geoffrey Sant, un docente di Legge alla Fordham University ed esperto della cultura cinese. Un comportamento del genere non è da attribuire alla massiccia presenza di automobilisti folli ma a un sistema di incentivi pubblici che può essere definito alquanto peculiare.



Nella **Repubblica cinese** il risarcimento per le vittime stradali è relativamente basso, visto che le somme erogate possono arrivare fino a un massimo di 50 mila dollari. Al contrario, in caso di feriti con danni permanenti il conducente responsabile deve pagare a vita l'assistenza sanitaria, con una spesa che può superare ampiamente il mezzo milione di dollari. Pur trattandosi di omicidio volontario, le norme dell'ordinamento cinese che trattano questi casi sono particolarmente facili da aggirare. È facile dunque per gli automobilisti colpevoli sfuggire a una condanna penale o cavarsela con una sentenza di reclusione minima.



Il "caro assicurazione" sembra inizi a farsi sentire anche nella patria della Regina Elisabetta: le ultime stime (III trimestre 2015), infatti, registrano un aumento che supera di oltre 100 sterline il costo della polizza dell'anno precedente. Si parla infatti di un costo medio della polizza di 625,70 sterline (quasi 800 €), ben 105,64 in più rispetto lo stesso periodo dell'anno precedente (2014). La crescita sembrerebbe determinata sia dall'aumento del premio sia dall'incremento delle frodi a danno delle compagnie di assicurazione. (Fonte: www.6sicuro.it)

QUALCHE NUMERO INTERESSANTE

Secondo una ricerca effettuata da QUATTORRUOTE e presentata nell'ultimo **Insurance Forum** del 28 aprile a Milano, emergono dei dati interessanti che riportiamo qui di seguito.

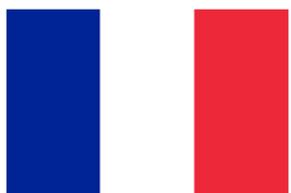
- Attraverso quali canali ha comunicato l'incidente?

	MERCATO ITALIA	MERCATO FRANCESE	MERCATO SPAGNOLO
<i>Agenzie assicurative</i>	61%	30,9%	23,3%
<i>Call center assicurazione</i>	23,3%	29,2%	24,4%
<i>Direttamente in carrozzeria</i>	8,3%	24%	38,6%
<i>Tramite Intenet</i>	5,9%	9%	8,5%
<i>Tramite mail o altri canali</i>	1,6%	6,8%	5,1%

- Cambieresti compagnia assicurativa?



SI = 13% **NON SAPREI, NON CREDO = 30,1%** **NO = 56,8%**
RISCHIO DI ABBANDONO = 43,2%



SI = 11,5% **NON SAPREI, NON CREDO = 16,3%** **NO = 70,9%**
RISCHIO DI ABBANDONO = 27,8%



SI = 12,6% **NON SAPREI, NON CREDO = 23,8%** **NO = 62,1%**
RISCHIO DI ABBANDONO = 36,4%

LE CF PREMIATE PER IL QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE

Da quest'anno abbiamo deciso di premiare le carrozzerie che si sono distinte per aver ottenuto un punteggio pari o maggiore ai **4,5 punti** nel questionario di soddisfazione condotto da STUDIOMOSNA ai clienti della carrozzeria.

Omaggeremo i clienti con una targa da esporre in carrozzeria e un cofanetto di regali con una lista di premi a scelta. **Raccomandiamo dunque di fornire i nominativi dei vostri clienti a STUDIOMOSNA.** Il prossimo ad essere premiato potresti essere tu!

Ricevere un elevato punteggio al questionario è un **ottimo biglietto da visita** per flotte e assicurazioni.

Passaparola!



CARROZZERIA F.LLI VOLTOLIN

Montagnana (Padova)

CARROZZERIA FA.MI.CAR.

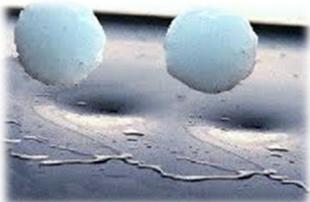
Modugno (Bari)



PROSSIMI APPUNTAMENTI I SEMESTRE....

DA NON PERDERE!!



ARGOMENTO	LUOGO E DATA
 	<p><i>Bologna, 15 giugno</i></p> <p><i>Roma, 6 luglio</i></p>
 <p>CORSO LEVABOLLI I e II livello</p>	<p><i>A causa di alcune variazioni di programma, le date saranno comunicate nel corso dell'anno. Riceverà una mail un mese prima della data del corso.</i></p>

Buon lavoro 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