

Torresan & C.

Conosciamo i Service Partner



Torresan Livio

obiettivo è necessario crederci, e crederci fino in fondo". Io ho seguito il mio istinto imprenditoriale e sono stato anche fortunato, ma se non avessi investito tutto me stesso e anche di più, i risultati non sarebbero mai arrivati o, almeno, non così.

D: E i fatti le danno ragione, eccome. 44 anni di attività nel settore, prima come officina indipendente, poi come posto di soccorso e, infine, dal 1980, come Service Partner: 26 anni dedicati esclusivamente ai Marchi Volkswagen e Audi, con Clienti che vengono da ogni parte d'Europa, le voci del fatturato in crescita e l'orgoglio di vedere tutti i Suoi figli inseriti a pieno titolo all'interno dell'Azienda, soddisfazioni non da poco...

R: *Mi fa piacere un po' tutto quello che Lei ha ricordato: la lunga e fortunata collaborazione con AUTOGERMA, la Clientela numerosa, il fatturato, i miei dipendenti, un gruppo di 13 persone (e contando anche i figli si arriva a 17, ndr), molte delle quali con me ormai da tantissimi anni. Devo poi anche ammettere che sono molto orgoglioso, come padre e come titolare di questa azienda, di vedere i miei figli Cinzia, Giuliano, Nico e Liviana già ben inseriti in Azienda: la mia passione è diventata anche la loro, e questa è una garanzia per il futuro mio, dell'Azienda ma anche di AUTOGERMA.*

Il Signor Livio è uomo schietto e diretto, di quelli che piacciono a me, anche quando, dopo aver detto quelle che secondo lui erano le cose importanti da dire sulla Sua Azienda, passa il testimone dell'intervista alla figlia Cinzia. Anche per Lei le parole sono importanti, i fatti di più.

D: Signora Cinzia, intanto che bello vedere una donna, madre da poco, Responsabile Service: allora si può davvero conciliare il ruolo di mamma e di manager?

R: *Con qualche piccolo sacrificio, direi di sì. Scherzi a parte, la passione l'ho presa tutta da papà e le soddisfazioni sono arrivate grazie ad un duro lavoro di acquisizione e di fidelizzazione dei Clienti.*

D: Clienti che non sembrano mancare mai. Come fate a gestire con successo tutto questo superlavoro?

R: *Diciamo che il nostro impegno raggiunge il suo apice nel periodo estivo, quando Lignano è presa d'assalto da turisti di mezza Europa, soprattutto austriaci e tedeschi ma, ultimamente, anche tanti russi. Il nostro attuale modo di lavorare è comunque figlio della nostra storia. Nati come posto di soccorso, nel tempo abbiamo perfezionato la capacità di operare con la massima rapidità non solo per quanto riguarda gli interventi urgenti, ma anche nei confronti di chi, ad esempio, ha bisogno solo di un'ispezione. Insomma, l'obiettivo è quello di estendere il metodo di lavoro tipico dell'Express Service a tutte le attività dell'Officina: il Cliente consegna l'autovettura e nel giro di qualche ora il lavoro è completato. Nel frattempo al Cliente le alternative non mancano: Lignano offre mille modi per trascorrere piacevolmente il breve tempo dell'attesa. Se, viceversa, non ha particolarmente fretta, pianifichiamo insieme l'intervento prenotando giorno e ora del Servizio. A questi Clienti abituali la nostra Azienda offre l'opportunità di approfittare di una serie di agevolazioni: dal Servizio "Ritiro&Riconsegna" gratuito, alla vettura (o bicicletta) sostitutiva sempre senza spese, ad uno sconto del 5% sui Ricambi. Come vede, a noi interessa soddisfare il più possibile le esigenze dei Clienti: e nei limiti del possibile ciò avviene sempre. D'inverno il lavoro cala inevitabilmente rispetto al trend estivo, ma si mantiene su livelli interessanti, perché ci vengono a trovare, oltre ai turisti stranieri di passaggio a Lignano, i Clienti delle zone limitrofe. La grande soddisfazione, mia e di tutta la Torresan è che, al di là del successo degli interventi in Express Service, sia i Clienti italiani che quelli stranieri ci commissionano ogni tipo di lavoro, dal semplice tagliando ad importanti lavori di officina e carrozzeria. Una questione di fiducia.*

D: Risultati che si ottengono anche perché la struttura nella quale operate è in linea con le indicazioni di AUTOGERMA.

R: *Questa è la filosofia di mio padre: se devi fare qualcosa e*



Torresan Livio & C.: a Lignano da mezza Europa

Entrare in un Service Partner con la propria autovettura, uscirne di lì a poco in sella ad una fiammante bicicletta e girare liberamente per il centro di Lignano Sabbiadoro senza i soliti problemi di parcheggio, sensi unici e limiti di velocità. Esperienza unica, ma alla portata dei Clienti della Torresan Livio & C, l'Azienda di Lignano Sabbiadoro che quest'anno festeggia 44 anni di vita, 26 di fedeltà ad AUTOGERMA e, in particolare, ai Marchi Volkswagen e Audi.

La fotografia di questo Service Partner è presto fatta.

In una struttura open space è presente un ampio salone, la Ricezione Clienti e, separata da un'ampia vetrata, dalla quale il Cliente può assistere a tutti i Processi Service, un'Officina tecnologicamente all'avanguardia.

E ancora, un Magazzino Ricambi costantemente rifornito grazie ad Autopart, una moderna Carrozzeria e, nel sottoterraneo, il Deposito Pneumatici. Insomma, un Service Partner modello.

Di biciclette come mezzi sostitutivi e di altre iniziative della Torresan abbiamo parlato proprio con Livio Torresan, il fondatore, e con la figlia Cinzia, Responsabile Service, che dal padre ha ereditato la concretezza e l'essenzialità della gente friulana. Ecco uno stralcio di quest'intervista.

D: Signor Livio, mi toglie una curiosità? Come Le è venuto in mente, quasi 50 anni fa, di fondare la Sua Azienda proprio a Lignano? Per chi non è di qui, Lignano Sabbiadoro è sinonimo di mare, sole e spiagge dorate...

R: *Se sta cercando di farmi dire che è stata una scommessa, Le dico di più, è stato un azzardo! Lignano Sabbiadoro, 5.000 abitanti d'inverno e quasi 200.000 d'estate, stava allora muovendo i suoi primi passi come città turistica: per chi, come me, aveva il pallino delle auto, le difficoltà ed i problemi superavano di gran lunga le opportunità. Tuttavia, prima di proseguire, vorrei citarLe "lo slogan" che è sempre stato alla base del mio lavoro e della mia vita, ovvero: "per raggiungere un*



La Ricezione



La carrozzeria



Lo Shop Accessori

vuoi avere successo "buttati corpo e anima". Lavorando duramente abbiamo creato un'Azienda che, a buon diritto, può essere indicata come modello. A cominciare dall'Officina, dove, grazie alle attenzioni di mio fratello Giuliano, che è il Responsabile Tecnico, e all'utilizzo di apparecchiature sofisticate di ultima generazione, tutto funziona a dovere.

Il Reparto Carrozzeria, già da anni fiore all'occhiello della nostra Azienda, recentemente ha introdotto la tecnologia dei prodotti all'acqua, dall'elevato contenuto tecnico ma dal basso impatto ambientale. E non vorrei dimenticare il Magazzino Ricambi, che grazie all'utilizzo di Autopart è sempre perfettamente rifornito, soprattutto nel periodo estivo, quando il lavoro è davvero imponente.

Tra i Servizi che ci distinguono sottolineerei anche il rimessaggio dei pneumatici, un'attività che, come quella della revisione, riserviamo esclusivamente ai nostri Clienti: l'obiettivo è di offrire loro un'assistenza completa a 360°.

Vorrei aggiungere, se posso, una parola sui Corsi di Formazione. Ci crediamo molto e ci abbiamo sempre creduto; i nostri dipendenti sono particolarmente interessati e contenti dei Corsi Base, in particolare del Pacchetto Apprendista: 5 giorni intensi con la possibilità di imparare i primi elementi del lavoro d'officina, dal VAS 5051 all'oscilloscopio.

D: Lavorare bene vuol dire anche trovare soddisfazione nella crescita di fatturati e dell'indice CSS, giunto a quota 96 per Volkswagen e a 95 per Audi.

R: Certo, e qui la soddisfazione è doppia, perché veder crescere gli indici di soddisfazione del Cliente (superiori alla media del TOP 20, ndr) e il fatturato, significa una cosa precisa: essere riusciti a lavorare sulla quantità senza trascurare la qualità degli interventi. Per quanto riguarda gli indici CSS va tuttavia detto, ma l'inciso è più curioso che altro, che non siamo riusciti ad ottenere il massimo per la mancanza, in diversi casi, del sopralluogo dell'autovettura con il Cliente: il difetto di avere Clienti che si fidano troppo di noi!!!

Non ci sono errori o difetti invece per quanto riguarda le performance relative al fatturato Ricambi: +30% come previsione



Il Team Service

2006 rispetto all'anno precedente, grazie alla fidelizzazione del Cliente e all'utilizzo di materiali forniti in triangolazione da AUTOGERMA. Lo stesso va detto per i risultati della vendita degli Accessori, un +14% grazie alla presenza in salone di un'Area Shop dedicata e alla capacità "tutta Torresan" di personalizzare e arricchire di ogni confort le autovetture proposte ai Clienti. Siamo anche molto contenti della vendita di pneumatici e lubrificanti: in questo caso risulta vincente la scelta di partnership prestigiose operata da AUTOGERMA.

D: Vi battete come leoni anche per quanto riguarda la vendita di vetture nuove, dalle 70 alle 100 all'anno. Senta Signora Cinzia, dal momento che siamo in chiusura di chiacchierata, so che c'è qualcosa che ci tiene particolarmente a sottolineare, vero?

R: Vero, perché al termine di questa presentazione della nostra Azienda, un sincero ringraziamento vorremmo estenderlo a tutti coloro che ci hanno aiutato a portare avanti con successo la nostra avventura, a proseguire la storia di Torresan Livio & C. Non Le nascondo che in passato ci sono stati anche momenti problematici, soprattutto a cavallo tra il 2003 e il 2004: c'erano standard da rispettare e aggiornamenti da completare. Inizialmente siamo rimasti un po' spiazzati ed eravamo molto preoccupati.

Oggi, a distanza di qualche anno, siamo super contenti di esserci fidati di AUTOGERMA e del supporto che, nel tempo, ci ha saputo fornire.

D: Non Le chiedo se vi sono venute già in mente idee per il futuro...

R: Mah, innanzitutto la facciata. Il progetto c'è, le autorizzazioni quasi, diciamo che siamo quasi pronti a partire con i lavori: un tocco estetico che andrà a rendere più gradevole la nostra immagine.

Saluto la Signora Cinzia, giusto il tempo per veder sfrecciare una bicicletta all'esterno dell'azienda. Si tratta di un Cliente, tornato per riprendersi l'autovettura dopo un buon caffè e la lettura del quotidiano locale: presso la Torresan Livio & C. di Lignano succede anche questo. ■



L'Officina