Quando un servizio customer-oriented è garanzia di successo

Il Distributore Industriale ha fatto visita a Strumentazione Industriale Srl, azienda che opera nel settore delle forniture di materiali di processo. Alle domande della redazione ha risposto il fondatore e CEO Dario Gnemmi.

25 anni di storia con un obiettivo: colmare il gap fra produttori e clienti finali. Come ha vissuto tutto questo periodo Strumentazione Industriale?

Strumentazione Industriale è nata nel 1987 dalla volontà mia e di mia moglie. Dopo tanti anni trascorsi come commerciale in un'azienda di produzione, mi sono reso conto della necessità dei clienti finali di rivolgersi a un fornitore che sapesse rendere loro un servizio personalizzato in base alle singole necessità, cosa che i produttori non sempre possono soddisfare. Ecco quindi che diventiamo da subito un distributore riconosciuto nel campo della strumentazione per la misurazione di pressione e temperatura. Negli anni, anticipando e ascoltando le necessità del mercato, abbiamo ampliato la nostra gamma, fino a divenire un partner completo e affidabile per la fornitura di strumentazione di processo: non solo misura e regolazione di pressione e temperatura, ma anche flusso, livello e portata. L'ampliamento della gamma, in continua evoluzione, va di pari passo

Dario Gnemmi con la moglie Antonella e i figli Barbara e Simone

"25 anni, non un traguardo ma un trampolino di lancio verso il futuro."

con lo sviluppo di una serie di servizi e lavorazioni ad hoc che completano e arricchiscono la nostra missione: fornire un servizio customer-oriented, rapido, professionale e di qualità. 25 anni non sono un traguardo ma un trampolino di lancio per la nostra società che vede già impegnata anche la seconda generazione, rappresentata da due dei nostri tre figli, Simone e Barbara. Dopo esperienze in altri ambiti hanno deciso di dare continuità al nostro progetto, nell'ottica di rendere un servizio sempre migliore ai clienti e conquistare nuovi mercati.

Quali sono i prodotti che l'azienda distribuisce sul mercato e per i quali viene maggiormente riconosciuta?
L'azienda è riconosciuta sul mercato soprattutto per l'ampia linea di prodotti in pronta consegna e per una serie di servizi personalizzati, quali montaggio di separatori di fluido anche su strumenti di fornitura del cliente ed emissione di certificati di taratura in meno di una settimana. Su specifica richiesta dei clienti vengono anche progettate esecuzioni speciali. La gamma include: manometri, termometri, trasmettitori di pressione, pressostati, separatori di fluido, pozzetti, valvole a sfera e a farfalla, generatori e calibratori di pressione e temperatura, indicatori e interruttori di flusso e livello, regolatori di pressione, elettrovalvole, valvole di sicurezza, termocoppie e termoresistenze, manifold e accessori.

L'importanza della certificazione: Strumentazione Industriale è tra i pochi distributori certificati UNI EN ISO 9001:2008. Che cosa vuol dire per voi?
La certificazione UNI EN ISO 9001:2008 è una garanzia per il cliente che sa che i nostri processi aziendali rispondono ad elevati standard di qualità. Infatti, è ormai diventata requisito essenziale per lavorare con grandi aziende che ricercano partner affidabili non solo dal punto di vista del prodotto, ma anche del processo. Inoltre, è per noi una continua verifica delle nostre procedure interne che ci permette di ridurre al minimo gli errori e di cercare continui spunti di miglioramento.

"Produttori e distributori dovrebbero essere sempre più sinergici fra loro"

E-commerce: che importanza date a questo strumento?
Attualmente riteniamo che l'e-commerce nel nostro settore sia praticamente inesistente e ci è difficile valutare quale importanza potrà ricoprire in futuro. Questo perché i nostri prodotti sono complessi e ogni strumento è composto da molte variabili. Quindi, solitamente, ogni ordine è preceduto da un'offerta scritta che individua lo strumento tecnicamente più adatto alle necessità del cliente e ne esplicita tutte le caratteristiche. Inoltre, i nostri clienti sono altre aziende che devono comunque inserire nel loro programma gestionale un ordine di acquisto, necessario per l'accettazione della merce alla consegna. Il nostro dubbio è quindi che non avrebbero alcun vantaggio nell'acquistare online se non possono poi saltare questo passaggio. Probabilmente, però, potrebbe essere uno strumento utile per attrarre una nuova tipologia di clientela che ancora non conosciamo e che non ha la necessità appena descritta. Per questo stiamo progettando un nuovo sito internet che, oltre a facilitare la consultazione delle quantità disponibili a stock per ciascun articolo, sarà già predisposto per l'acquisto online.

Come descrivereste il rapporto che c'è oggi tra produttore e fornitore?
Essendo la nostra gamma molto ampia, ci appoggiamo a diversi produttori. Se consideriamo quello per noi più importante, possiamo affermare che c'è un rapporto positivo. Negli anni abbiamo creato insieme degli strumenti di lavoro adattando i rispettivi sistemi informatici, che ci hanno permesso di ottimizzare alcuni processi, risparmiando tempo e riducendo gli errori. In generale, penso che sarebbe utile stringere collaborazioni più sinergiche con tutti i produttori, cosa che permetterebbe a entrambe le parti di aggredire il mercato in modo capillare e mantenendo ognuno i propri punti di forza: la qualità della produzione italiana e la capacità commerciale unita alla flessibilità tipiche dei distributori. Per ora c'è spesso una chiusura in questo senso da parte dei produttori che tendono a vedere il distributore più come un concorrente che come un partner. Spero che le nuove generazioni di imprenditori si rendano conto che la maggior collaborazione è una delle vie per far fronte alla concorrenza straniera.

Lo staff di Strumentazione Industriale nel magazzino di Gozzano (NO)

Cosa significa per voi fare "Distribuzione Industriale"?

Per noi fare "Distribuzione Industriale" significa mediare tra le necessità del produttore e quelle del cliente, con particolare attenzione al servizio reso. I produttori necessitano grossi volumi che spesso i clienti finali non riescono ad assorbire. Inoltre, la produzione della strumentazione richiede una certa tempistica, che sempre più spesso i clienti non possono aspettare. Ecco che entra in gioco il distributore, che si fa carico dei grossi volumi, acquistandoli dal produttore e distribuendoli anche in piccole quantità. Lo stock vario e assortito ci permette di consegnare moltissimi prodotti in 48 ore, o addirittura il giorno stesso per particolari urgenze. Inoltre, creiamo anche stock personalizzati per far fronte alle necessità dei singoli clienti e garantire loro consegne rapide. Il distributore deve prestare molta attenzione alle esigenze dei suoi clienti e plasmare di conseguenza la sua offerta. Ciò ci ha portato a creare un laboratorio attrezzato per lavorazioni personalizzate che ci permettono di ridurre sempre di più i tempi di consegna, adattando gli strumenti di stock alle necessità dei clienti.

Il distributore deve guidare il cliente verso la scelta della miglior soluzione alle sue esigenze e supportarlo nella fase di acquisto con risposte tempestive ed esaustive. Quindi, per rendere un servizio professionale e di qualità, deve avvalersi di personale altamente qualificato, sia commercialmente che tecnicamente. Ecco perché puntiamo molto sulla formazione dello staff con corsi sia di vendita che tecnici, anche in collaborazione con i produttori.

Infine, riteniamo che il distributore debba avere una stretta collaborazione con i suoi clienti, i quali devono potersi affidare a lui con la massima fiducia, sapendo che possono contare sulla sua trasparenza e serietà. Il contatto umano e il dialogo sono alla base di un rapporto chiaro ed efficace per entrambe le parti. Per questo la nostra rete commerciale è in continua espansione, con lo scopo di garantire a tutti i clienti la massima attenzione e professionalità. Negli ultimi anni abbiamo incrementato in modo molto significativo il rapporto con altri distributori, sia in Italia che all'estero. La rapidità del servizio, la qualità dei prodotti che offriamo e il giusto prezzo, permettono ai distributori industriali di rispondere con immediatezza alle richieste dei loro clienti, partendo dal nostro stock. Al punto che ci sono ben due distributori industriali tra i primi dieci più importanti nostri clienti.