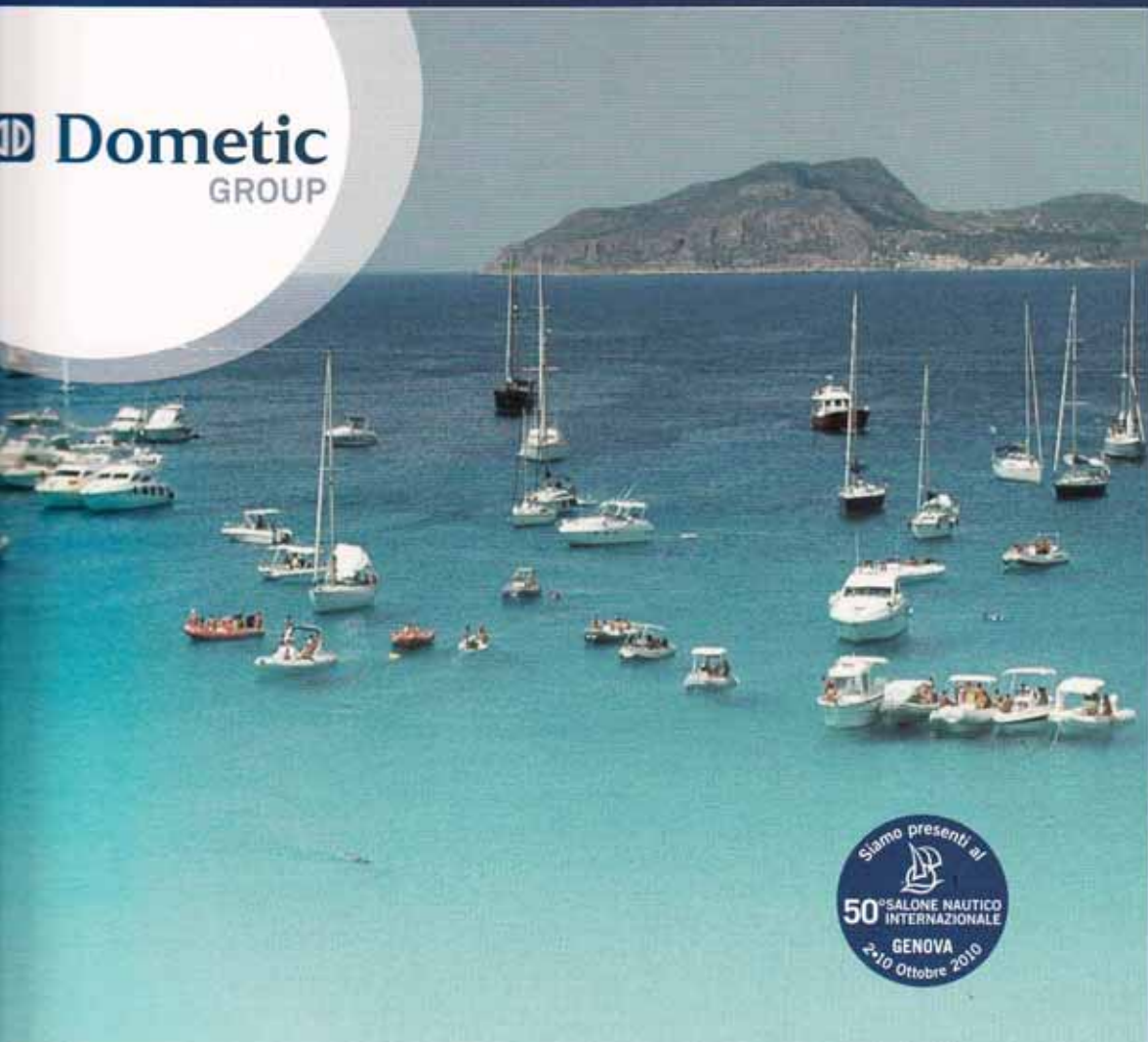


NAUTIC SERVICE

GRUPPO EDITORIALE
COLLINS SRL nauticservice@netcollins.com

€ 1,55
Anno 5 - N. 4/2010

Dometic
GROUP



Siamo presenti al
50° SALONE NAUTICO INTERNAZIONALE
GENOVA
2-10 Ottobre 2010

Il comfort naviga con te



Progetti personalizzati ed innovativi per la cantieristica



Qualità, competenza e formazione per reti di assistenza



Logistica, marketing e competitività al servizio dei rivenditori

Dometic **Condaria** **Trusair** **AIRRRRRR** **WAECO** **SMEV** **Sealand**

www.condaria.com www.dometic-waeco.it

> Organizzazione



26

Ferretti

> Inchiesta incentivi



40

> Mercato antenne



50

> Speciale elettrotensili



76

> 50° Salone di Genova



121

Nella foto
l'ing. Riccardo Verde
di Schenker.



Il dissalatore: un optional di primo impianto?

ABBIAMO INCONTRATO L'INGEGNER VERDE DI SCHENKER ITALIA, PER CAPIRE LE POTENZIALITÀ PER CANTIERI E PER L'AFTERMARKET DEI DISSALATORI PRODOTTI E DISTRIBUITI DALL'AZIENDA.

Le barche che escono dai cantieri oggi non sempre sono già predisposte per l'installazione dei dissalatori e gli stessi rappresentano oggi anche un'opportunità per l'aftermarket. Abbiamo sentito cosa ne pensa l'ingegner Verde di Schenker Italia.

Perché montare i dissalatori Schenker?

I dissalatori Schenker operano con una tecnologia alternativa rispetto a quelli tradizionali e questo è uno dei loro punti di forza. Infatti, le macchine medie tradizionali (ad esempio da 60 litri/ora), che in genere vengono montate su barche a vela fino a 60 piedi o a motore fino 40/45 piedi, assorbono circa 1,2 kW. I nostri dissalatori invece lavorano con pompe di bassa pressione, che assorbono solo 240 Watt, e quindi sono gestibili tranquillamente con le batterie. Di fatto anche un'imbarcazione che non ha il gruppo elettrogeno può monta-

Schenker
DISSALATORI WATERMAKERS

re il dissalatore Schenker. Questo è solo uno dei motivi per scegliere il nostro prodotto, che vanta anche un importante servizio di supporto e assistenza tecnica.

Che tipo di supporto fornite al cantiere per l'installazione?

Premesso che il nostro mercato riguarda circa per il 60% i cantieri e per il 40% l'aftermarket, ci siamo accorti che la maggior parte dei problemi per il cantiere, riguardano il posizionamento non adeguato dei componenti. Per esempio le pompe di aspirazione devono essere montate

I NUMERI DI SCHENKER ITALIA

- 1998: anno in cui è stata fondata
- 10: i dipendenti diretti
- 15: i dipendenti indiretti
- 50: i centri assistenza in Italia
- 18: i paesi nel mondo dove Schenker è distribuita



te in basso, perché, come tutte le pompe, non hanno capacità di adescare oltre il metro di quota e spesso le troviamo invece oltre tale altezza. C'è comunque da dire che i cantieri che lavorano con noi da anni, sono abbastanza fidelizzati e hanno imparato tutti gli accorgimenti per una corretta installazione. Noi offriamo comunque un servizio di formazione presso la nostra sede e stiamo attivando anche un servizio per il cantiere con personale interno. Stiamo parlando del supporto del tecnico di zona che fa il collaudo e la messa in esercizio del dissalatore, e corregge eventuali errori d'installazione. Infatti, la prima installazione è un problema molto sentito dai cantieri che oggi devono gestire a dir poco 20 tecnologie diverse. Immaginiamo per esempio una barca che ha installati diversi accessori, non solo il dissalatore, ma anche il sistema di aria condizionata, il frigorifero, il radar, il Gps, un LCD, l'elica di prua, il generatore, il motore eccetera. Chiaramente il cantiere non può avere esperti in tutto e rivolgersi continuamente ad altri finirebbe per aumentare i costi.

Quindi quello che succede è che alcuni cantieri non riescono sempre a garantire una installazione degli accessori perfettamente conforme alle specifiche dei costruttori.

Nella nautica non si è arrivati ancora alle consuetudini del mondo dell'automobile, dove le auto hanno generalmente tutti gli accessori installati come primo impianto, e quindi il montaggio è industrializzato e tecnicamente perfetto.

Il settore nautico infatti è un mercato ancora tendenzialmente artigianale, molto stressato dal contenimento del prezzo finale dell'imbarcazione. Forse puntare sull'*optional* industrializzato potrebbe essere una scelta vincente.

Ci spiega il perché?

Un acquirente che acquista un'imbarcazione da 300/400.000 euro, non rinuncia più a delle comodità che la tecnologia mette a disposizione, come ad esempio avere un' illimitata riserva d'acqua; così come chi compra un'auto sceglie di avere un sistema di aria condizionata. Troppo spesso oggi i clienti dei cantieri sono costretti invece a comprare loro stessi molti accessori, e poi provvedere direttamente all'installazione dopo aver ritirato la barca.

È invece auspicabile un'evoluzione della nautica che conduca finalmente a un'offerta *full optional*, e quindi a una vantaggiosa economia di scala.

Perché intanto il cantiere potrebbe





industrializzare il montaggio degli accessori a favore della qualità e ottenere dai costruttori prezzi migliori. A sua volta il cliente finale otterrebbe un prodotto *full optional* a un costo ragionevole e con elevati standard qualitativi, creando quindi un meccanismo virtuoso.

Com'è gestito l'aftermarket da Schenker?

Ci siamo accorti che la crisi sta penalizzando meno quelle aziende che hanno un buon prodotto e un buon servizio. Per cui noi investiamo molto su questi due aspetti.

Non dimentichiamo che il dissalatore non è un bene di consumo che una volta acquistato porta a interrompere il rapporto con l'azienda. Per il dissalatore, così come per molti beni durevoli, il rapporto con il costruttore inizia proprio al momento dell'acquisto.

In termini concreti abbiamo sul nostro sito i nominativi di 50 centri

assistenza in Italia, che è un numero molto alto per un prodotto come il nostro; e sono tutti centri assistenza altamente qualificati, i cui tecnici si formano e si aggiornano un volta all'anno presso la nostra sede. Quindi anche gli operatori ci seguono e investono su di noi. Il risultato è quindi una rete d'assistenza capillare, motivata e competente: 50 centri sulle coste italiane significa trovare ogni 30 /40 miglia chi può fornire assistenza sul serio.

Altro aspetto importante è la gestione veloce delle parti di ricambio: abbiamo sempre le parti di ricambio disponibili a magazzino, e se riceviamo un ordine entro le 11 del mattino spediamo il giorno stesso, con consegna nelle successive, in 24 ore. In ogni caso garantiamo comunque la consegna in massimo 48 ore. Il nostro servizio è sempre attivo, anche (e soprattutto) durante il mese di agosto.

Inoltre, forniamo una efficace assistenza telefonica, sia in italiano sia in inglese.

Alle volte stiamo ore al telefono per risolvere un problema di un nostro cliente e se l'imbarcazione si trova nel mezzo dell'oceano questo servizio risulta molto apprezzato.

E come si raggiungono i clienti che non hanno il dissalatore montato in primo impianto?

Il meccanismo che funziona fortemente nella nautica è il passaparola tra chi ha montato il dissalatore e chi non lo possiede ancora, poi ci sono le fiere e la comunicazione, che permettono di raggiungere il cliente finale. Ma anche l'installatore e il cantiere di rimessaggio svolgono un ruolo cruciale, perché sono a contatto con gli armatori e a loro possono consigliare l'acquisto dei dissalatori di Schenker che, oltre alle caratteristiche precedentemente descritte, sono realizzati con materiali esenti da corrosione, producono un basso livello di rumore e di vibrazioni. A livello diretto Schenker opera anche nella sponsorizzazione tecnica di eventi speciali come ad esempio la regata ARC, che parte, durante il mese di novembre, da Las Palmas e raggiunge il mar dei Caraibi e a cui partecipano circa 250 barche.

In questa occasione i nostri tecnici effettuano gratuitamente il controllo e la manutenzione degli impianti Schenker montati sulle barche dei partecipanti. È un'occasione unica, che ci permette di conoscere le problematiche che hanno i diportisti e trasmettere il messaggio che la Schenker è sempre vicina ai propri clienti.

