

AL FIANCO del cliente

Specializzata in turbocompressori, riscaldatori e condizionatori, l'azienda albese punta sul servizio e la vicinanza al cliente, prima e dopo la vendita, anche con l'E-commerce

di Vincent Aino

“D ovunque vai, Contec con te” è il fil rouge che si snoda attraverso tutta

la comunicazione di quest'azienda del Gruppo Ferrero Ferdinando di Alba che ha compiuto venticinque anni di attività nella componentistica e nei ricambi ad alto contenuto tecnologico per automobili, veicoli commerciali e industriali, autobus, camper, imbarcazioni e veicoli speciali. “Contec con te” non è un semplice gioco di parole, un calembour, una trovata pubblicitaria, ma un vero mantra che pervade tutte le attività di questa dinamica azienda delle Langhe, dove l'eccellenza significa qualità e velocità del servizio. “Il cliente non deve mai sentirsi solo, o peggio abbandonato” – afferma Giorgio Bestente, ingegnere, 44 anni, direttore commerciale e anima della Contec – “per questo noi non ci siamo mai fermati alla vendita del componente o del ricambio, ma puntiamo da sempre sulla fidelizzazione attraverso la disponibilità di magazzino, la tempestività di evasione degli ordini e i servizi accessori, quali la Garanzia Totale Turbo”. Infatti, nonostante la vasta offerta di prodotti che comprende anche lubrificanti, celle combustibili, batterie, bilanciatrici e altro ancora, il core business dell'azienda che nel 2014 ha fatturato 11 milioni di euro, è incentrato sui turbocompressori, i condizionatori e i riscaldatori. “In particolare sui turbocompressori, Contec è il distributore per l'Italia di Holset e IHI e rivenditore autorizzato Garrett, KKK e Schwitzer” – spiega Bestente – “anche se commercializziamo e ripariamo turbosoffianti di tutte le marche. In questo, il nostro servizio Garanzia Totale Turbo ha delle caratteristiche esclusive che lo rendono veramente rivoluzionario”. In pratica si tratta di una garanzia che copre tutte le rotture del turbo



Giorgio Bestente, direttore commerciale della Contec. A sinistra, ThankSafe, l'innovativo dispositivo per la sicurezza del carburante. Sotto, un turbocompressore in fase di revisione.

Da vent'anni, Contec con te.



entro un anno dall'acquisto. “In caso di rottura del turbo, qualsiasi sia il motivo, viene sostituito con un turbo nuovo previa restituzione immediata del turbo danneggiato che viene analizzato e periziato per fornire al cliente indicazioni sulla causa della rottura”. E i costi di questa supergaranzia? “Il 5% del costo del turbo che viene indicato in una voce separata” – risponde il manager – “ma attenzione, la garanzia totale è valida una sola volta, in caso di rottura del turbo sostituito si procederà all'analisi in garanzia come di consueto, per questo consigliamo sempre di non installare il nuovo turbo prima di ricevere la perizia di quello danneggiato”. Altro prodotto di punta sono i riscaldatori Webasto di cui Contec è distributore e riparatore. “Di Webasto commercializziamo anche tutte le altre linee di prodotto” – aggiunge Bestente – “vale a dire i condizionatori nautici, i condizionatori e climatizzatori per bus, veicoli industriali e speciali, aerotermi, tetti apribili e botole di sicurezza”. Per Indel B la Contec commercializza anche lo Sleeping Well, la prima aria condizionata che funziona a motore spento e con una potenza reale di 950W raffredda e deumidifica la cabina dei veicoli industriali nelle calde e afose notti d'estate. Tra gli strumenti pensati per il comfort dei novelli Ulisse, per lavoro o per diporto, ci sono i frigoriferi da viaggio, pure commercializzati dall'azienda albese, tra cui il Travel Box, specifico per i veicoli industriali, e il Cruise, ideale per camper e imbarcazioni. Tra i numerosi prodotti in catalogo Contec annovera anche sistemi di sicurezza carburante. “Siamo recentemente diventati distributori ufficiali di Tiss, un'azienda inglese che produce il ThankSafe, un dispositivo che, inserito nella condotta che porta il

carburante al serbatoio, nella versione top di gamma rende praticamente impossibile violare i serbatoi e sottrarre carburante” – spiega in proposito Bestente. Per provvedere alla commercializzazione e alle consegne Contec ha 2 punti vendita diretti ad Alba e a Torino e depositi, presso agenti o partner, a Padova, Bologna, Macerata, Roma, Palermo, Sassari oltre a un congruo numero di rivenditori regionali e agenti. E la logistica come avviene? “Siamo in grado di consegnare ordini urgenti in 8 ore lavorative, mentre un tecnico senior è dedicato all'assistenza al cliente pre e post vendita, infine l'e-commerce che è in area riservata del nostro sito www.contecurbo.it, dedicato ai clienti partner che permette di accedere a molte più informazioni, rispetto al catalogo online, quali disponibilità e prezzo, consentendo inoltre di ordinare con un click”, dice ancora il direttore commerciale. Tutto questo con una task force di 23 professionisti, tanti sono i dipendenti Contec, e per l'ingegnere Bestente da undici anni in Contec, appassionato di immersioni in apnea, tempo libero ne rimane? “Poco, ma la passione che ci mettiamo, io e i miei collaboratori, è veramente tanta, perché a noi il nostro lavoro piace e la delega che abbiamo dal Gruppo è totale”. Che sia il segreto per avere successo? ●

