

GL FINISHING: LE TECNOLOGIE D'APPLICAZIONE DELLE VERNICI ALL'ACQUA ALLA BASE DEL SUCCESSO D'UNA AZIENDA GIOVANE E DINAMICA

di

Francesco Stucchi
RC Marketing - Vimercate (MI)

“Rilassatevi, ci pensiamo noi!” Questo è lo slogan della GL Finishing, società leader nei sistemi per l'applicazione delle vernici, per il trasporto dei fluidi e rappresentante di alcuni tra i più prestigiosi marchi del settore verniciatura (fig. 1). Questo slogan, che è diventato lo slogan di tutte le campagne promozionali della società, racchiude una filosofia aziendale basata sulla volontà di farsi carico dei problemi tecnici del cliente, di fornirgli la soluzione più adeguata alle sue esigenze, e non abbandonarlo dopo la vendita: una costante assistenza tecnica e un accurato servizio post-vendita sono due delle strategie attuate per garantire al cliente una serie di vantaggi, non solo produttivi o qualitativi “Rilassatevi, ci pensiamo noi! significa che noi ci occupiamo, al posto



Fig. 1 - Il manifesto con il motto della GL Finishing

dei nostri clienti, di una non sono esperti - chiarisce problematica in cui loro Roberto Turrini, direttore

generale della società modenese (fig. 2). Noi ci sostituiamo al loro ufficio tecnico e offriamo servizi che garantiscono vantaggi economici, produttivi, qualitativi, ambientali, ma anche tranquillità e serenità al cliente, che si sente sempre assistito: l'essenziale è far capire tutti i vantaggi portati dall'applicazione che ha installato: insomma, il feedback d'investimento deve essere il più performante possibile”.

In questi ultimi anni GL Finishing ha dato una grossa spinta all'immagine dell'azienda, dall'adozione di questo slogan alla promozione quasi di massa delle proprie attività, cosa dav-

Fig. 2 - Roberto Turrini al centro

vero insolita per un'azienda di questo settore. Da sei anni a questa parte, inoltre, organizza una tre giorni d'incontro in corrispondenza del Gran Premio di San Marino ad Imola (fig.3). Roberto Turrini ci spiega com'è nato questo momento d'incontro, che coniuga le passioni per i motori e per la buona tavola con la volontà di intessere rapporti cordiali e di fiducia con i propri collaboratori, ma anche con i concorrenti; il tutto condito con la giovialità tipicamente emiliana (fig. 4).

“Questo evento è nato dalla volontà di riunire in un unico momento, sotto le insegne della GL Finishing e della Formula Uno, i clienti, i fornitori, i collaboratori, tutte quelle persone con cui desideriamo condividere una giornata in maniera informale - racconta Roberto Turrini. L'individuare Imola come sede della manifestazione nasce dalla mia passione per i motori, e dalla volontà di cogliere al volo l'opportunità di inserirci



nel contesto di una manifestazione a carattere mondiale, che due volte l'anno passa per l'Italia. Siamo ormai giunti alla sesta edizione dell'evento: in questi anni abbiamo constatato che la gente ama venire qua e desidera tornare, anno dopo anno. Dalle 20-30 presenze del primo anno, siamo giunti ad avere 150 ospiti al giorno. La nostra è anche una sfida al sistema commerciale, non solo perché la manifestazione inizia di venerdì, un giorno lavorativo, ma soprattutto perché invitiamo anche i nostri

concorrenti, con cui crediamo di poter instaurare un proficuo rapporto di collaborazione. La manifestazione è nata sotto il segno dell'informalità: è un momento in cui non ci interessa parlare di lavoro, bensì mettere in pratica il nostro slogan, l'ormai famoso “Rilassatevi, ci pensiamo noi”. Questo evento rappresenta un grosso investimento per l'immagine dell'azienda e per gettare le basi di relazioni commerciali dirette e indirette. Grazie alle persone che si uniscono a noi durante questa tre giorni ad



Fig. 3 - Una parte della “Hospitality House” della GL Finishing

Imola, la nostra società ha un notevole ritorno d'immagine e noi abbiamo la possibilità di conoscere persone interessate ai nostri servizi, alle nostre attività e alla nostra filosofia aziendale”.

Proprio la filosofia aziendale costituisce il marchio distintivo di questa società, che basa il suo successo non solo sulla validità delle tecnologie che propone, ma anche su tutta una serie di servizi d'assistenza, tecnica e non, al cliente. Un successo registrabile soprattutto nel campo della finitura a basso impatto ambientale.

“GL Finishing, si è inserita ormai da anni nel mercato che ruota intorno alle nuove tecnologie di finitura a basso impatto ambientale, a tal punto che il 70% del fatturato complessivo è costituito dalle applicazioni su cicli di verniciatura all'acqua o ad alto solido. Dove esiste un impianto di verniciatura con prodotti all'acqua, spesso il partner per l'applicazione è la nostra azienda. Agiamo soprattutto dove c'è da industrializzare o automatizzare un ciclo, sia esso di verniciatura, di trasferimento di prodotti fluidi o di sigillatura. Questo non significa una perdita d'importanza del servizio post-vendita, ma una prevalenza degli interventi su impianti nuovi. Stiamo

investendo anche in una serie di nuove tecnologie sempre a basso impatto ambientale e nelle polveri, ma soprattutto c'interessa sviluppare le nostre applicazioni in condizioni particolari, non dove serve la pistola fine a se stessa o dove bisogna limitarsi a montare due pistole su un reciprocatore. Il nostro intento adesso è partire dallo studio del prodotto da verniciare, individuare il ciclo produttivo e le sue caratteristiche, e da lì studiare tutto quello che ne consegue da un punto di vista impiantistico e applicativo. Noi consigliamo delle soluzioni ai clienti: a volte le forniamo in toto, altre indirizziamo il cliente da partner fornitori, che riteniamo validi per quel tipo specifico d'impianto".

"Fra i servizi che offriamo ai nostri clienti, vi è la proposta di una serie d'iniziative europee che, grazie a delle leggi specifiche, sostengono economicamente le società che decidono di investire nelle tecnologie a basso impatto ambientale: le nostre due divisioni di supporto, una delle quali è la divisione amministrativa, seguono i clienti anche nella parte finanziaria e burocratica per ottenere tali finanziamenti. Abbiamo constatato che questi incentivi europei sono percepiti come un grosso stimolo verso



Fig. 4 - Roberto Turrini (il secondo "adulto" da destra) con alcuni collaboratori

l'adozione di tecnologie a basso impatto ambientale. Accanto a questi servizi innovativi, ne forniamo altri più tradizionali. Da circa un mese abbiamo attivato un ufficio, il "customer car center", volto a garantire la soddisfazione del cliente una volta che gli abbiamo fornito l'impianto: un team di quattro persone, che si dedica solo alla soddisfazione del cliente nel servizio post-vendita, dalla fornitura di pezzi di ricambio all'assistenza tecnica alla formazione del cliente, che deve essere in grado di leggere i manuali, gli esplosi e la documentazione tecnica in genere. Infine, stiamo spingendo molto sull'assistenza attiva: ogni tecnico ha una distinta di clienti, i quali devono essere visitati almeno periodicamente e gratuitamente, in modo da fare una sorta di tagliando all'impianto; ha anche il compito di informare il personale sulla manutenzione

necessaria o sulla gestione del magazzino. Quest'attività di prevenzione è attivata per l'Italia ed è vantaggiosa sia per noi, perché ci evita le chiamate d'emergenza, sia per il cliente che evita episodi di fermo impianto e a cali di produzione.

"I programmi futuri dell'azienda - conclude Roberto Turrini - sono di proseguire l'attività relativa al nostro "core business", ossia l'applicazione di prodotti a basso impatto ambientale; approfondire i rapporti con un'azienda che si occupa di gestione di trasferimenti di prodotti fluidi, dal riempimento dell'olio motore delle auto a quello del liquido anti freeze. Abbiamo intenzione di investire molto su questa strada, perché abbiamo constatato che molti dei nostri clienti storici per la verniciatura hanno bisogno di queste tecnologie per aumentare l'efficienza di reparti produttivi, come le linee di montaggio. Stiamo

portando avanti, insieme con un'importante azienda del settore, cinque progetti sperimentali per vedere se sono interessanti economicamente per il cliente. Noi lavoriamo parecchio anche all'estero, soprattutto nel settore autoveicolistico, e stiamo lavorando in tandem con aziende leader del settore, che producono e allestiscono linee di verniciatura o di sigillatura per aziende automobilistiche, che investono fuori dal confine. Abbiamo lavorato molto in Brasile, Turchia, Gran Bretagna, Romania, India, USA, Polonia, Germania e Portogallo dove garantiamo al cliente un servizio d'assistenza, tramite i distributori degli stessi marchi che rappresentiamo noi, o aziende analoghe alla nostra".

La GL Finishig è un'azienda a tutto tondo, che non si limita a proporre le proprie tecnologie applicative, ma che offre assistenza tecnica d'alto livello, supporto nelle scelte impiantistiche e nel post-vendita e, perché no, momenti d'incontro e divertimento: in fondo non si vive di solo lavoro.

➤ Segnare 8 su cartolina informazioni