

# La rivendita in primo piano

LA DIMENSIONE, LA QUALITÀ DEL SERVIZIO, L'ATTITUDINE ALL'APPROCCIO CON IL CLIENTE

Dieci punti vendita distribuiti capillarmente in tutta la provincia ferrarese. Ai quali si affiancano a supporto altre attività collaterali. Grandi dimensioni, forza economica, competenza e tanta voglia di crescere. Così si presenta il Gruppo S.I.L.L.A. una delle realtà più significative della regione.

▶ Antonietta Leanza

**I**l panorama della distribuzione edile ferrarese può dirsi caratterizzato dalla tipologia omogenea dei magazzini presenti: con una gestione di carattere tradizionale, generalizzata e di dimensione medio-piccola. Non è stato quindi difficile in un contesto così omogeneo "estrapolare" la differenza, far emergere una realtà articolata e multiforme, gestita con competenza imprenditoriale e con una tendenza all'espansione e al costante rinnovamento. Tutte caratteristiche che sono proprie dei magazzini S.I.L.L.A., di cui colpiscono le dimensioni fisiche, la forza economica, la dinamicità, la competenza dei professionisti impiegati, le iniziative e le strategie commerciali; questi sono anche gli elementi sui quali abbiamo focalizzato la nostra analisi.

S.I.L.L.A. è una catena di magazzini edili appartenenti ad un'unica proprietà con sede a Cento e con il centro di coordinamento di tutte le attività a Copparo.

L'attività è stata fondata come S.p.A. il 9 luglio del 1956 a Copparo. In particolare nasce come società di importazione, lavorazione e commercio di legname da costruzione e affini.

Verso la fine degli anni '50, in concomitanza con un periodo caratterizzato da una forte espansione edilizia, soprattutto per il basso ferrarese, l'azienda decide di ottenere la licenza di commercio di materiali per l'edilizia.

La società è capillarmente presente sul territorio e controlla quasi tutta la provincia. Dieci i punti vendita: 8 i magazzini S.I.L.L.A., 7 nella provincia di Ferrara (Cento, Migliarino,



Mesola, Copparo, S. Giuseppe, Ferrara, Bondeno e uno a Imola, a questi si aggiunge l'ultima azienda di recente acquisizione: SAMEA COOP, che ha sede legale a Forlì e filiale a Ravenna.

Fanno parte del gruppo S.I.L.L.A. altre attività complementari al settore edile:

- **Padania Sabbia snc:** ex cava di estrazione di inerti, situata sul fiume Po. Infatti, da dieci anni non è più possibile estrarre sabbia dal fiume, di conseguenza la cava è stata trasformata in azienda di lavorazione e commercio di materiale inerte. Recentemente la società ha acquistato un brevetto olandese per l'innovazione dei silos, e oggi si occupa anche della realizzazione e del commercio di malte pronte all'uso.

- **Ferredil:** azienda di lavorazione e commercio di ferro per c.a. con sede a Imola.

Attualmente S.I.L.L.A. è in società al 50% anche con l'**Artigianferro**, altra azienda di lavorazione del ferro, "gemella" della Ferredil, con sede a Forlì.

- Infine vi sono tre centrali di betonaggio per la lavorazione del calcestruzzo. Le sedi sono a Correggio, a metà strada tra Ferrara e Copparo, a Imola e a S. Giuseppe ai Lidi dove vi sono anche i magazzini di materiali per l'edilizia.

Inoltre siamo anche soci al 50% nel magazzino di materiali edili Marchedil Due sito nella città di Ferrara.

Nell'intervista con il dott. Fabio Mattei, direttore generale, abbiamo approfondito gli aspetti più significativi inerenti l'organizzazione, le strategie e i rapporti col mercato attivati dall'azienda.

### L'intervista

**.....Quando nasce l'azienda, e quali sono stati i passi più significativi del suo sviluppo?**

■ L'azienda è stata fondata come S.p.A. a Copparo nel 1956, da una proprietà che non è quella attuale e nasce come attività di importazione e commercio di legname da costruzione.

Nell'arco di 2-3 anni l'azienda viene rilevata da una società produttrice di pavimenti e rivestimenti con sede nella Repubblica di San Marino.

Qui vi lavorava mio padre al quale, in qualità di Amministratore Unico, ne venne affidata la gestione.

Nel 1959 ne diventò invece proprietario e la S.I.L.L.A. venne riorganizzata sia dal punto di vista amministrativo che commerciale.

## La rivendita in cifre

anno di costituzione	<b>1956</b>
(magazzino di Copparo)	
gestione attuale	<b>1958</b>
superficie piazzale	<b>4.570</b> mq
esposizione	<b>130</b> mq
magazzino	<b>1.800</b> mq
n° di addetti	<b>11</b>
mezzi di trasporto	<b>4</b> autocarri (2 con gru)
	<b>4</b> motocarri
	<b>1</b> pala meccanica
	<b>3</b> muletti
	<b>1</b> auto (Fiorino)



Venne trasformata da S.p.A. in S.a.s., furono introdotte nuove merci e gettate le basi per l'apertura di nuove filiali: a Cento nei primi anni 60, a San Giuseppe di Comacchio nel '67, a Migliarino nel 1971, a Ferrara nel 1978, a Mesola nel 1980 e a Bondeno nel 1986.

Il magazzino di Imola nasce circa 4-5 anni fa, di recente acquisizione le rivendite SAMEA



COOP di Ravenna e Forlì che per il momento mantengono la denominazione corrente.

All'interno dei magazzini di San Giuseppe e di Imola sono state introdotte due centrali di betonaggio; nel primo caso la centrale è stata realizzata nel '69-'70 per servire la zona costiera interessata, nel periodo, da un momento di grande espansione edilizia legata al turismo. Una terza centrale è stata installata a Correggio.

**.....Quali motivi vi hanno spinto a realizzare una catena di magazzini per l'edilizia?**

■ La naturale propensione al miglioramento della società.

Al di là dei soliti discorsi che si possono fare, ovvero che con più magazzini si riescono ad ottenere vantaggi migliori dal punto di vista logistico e gestionale, che i magazzinieri possono contare l'uno con l'altro sullo scambio di materiali, informazioni ecc., il motivo principale di questa scelta risiede nel maggiore e migliore controllo territoriale: era importante per noi allargarci sul territorio e acquisire nuovi mercati.

**.....A livello di "gruppo" qual è il raggio di azione?**

■ Ad eccezione della zona gravitante attorno ad Argenta, copriamo tutta la provincia di Ferrara con espansioni nelle regioni limitrofe. Non vi è una relazione a nord con la provincia di Rovigo, se non nelle zone del Delta del Po, qui troviamo infatti la naturale barriera rappresentata dal fiume Po che è un confine molto forte tra le due province; vi è piuttosto una costante interazione con il basso bolognese (a Cento, a pochi Km da Bologna, c'è un nostro magazzino), con il modenese e con Imola.

Samea Coop è risultata per noi una realtà molto interessante perchè attraverso questo punto vendita avevamo la possibilità di penetrare in due nuovi mercati, quello ravennate e quello forlivese, ed essere così capillarmente presenti in tutto il territorio ferrarese e a sud "chiudere" un vasto territorio tra Ferrara, Imola e Ravenna.

**.....E' possibile che in futuro altre aziende vengano integrate nel gruppo dei magazzini S.I.L.L.A. e secondo quali criteri avverrà da parte vostra la selezione?**

■ Certamente. I criteri di scelta riguarderanno senz'altro la localizzazione territoriale. E' fondamentale la verifica della posizione geografica per apprendere l'entità del bacino d'utenza dell'azienda. Ma anche la sua dimensione economica è importante; diciamo quindi che il rivenditore per integrarsi nel "gruppo" S.I.L.L.A. deve avere un mercato e un potenziale di fatturato significativi.

**.....Come sono strutturati i magazzini S.I.L.L.A. dal punto di vista gestionale e commerciale?**

■ Nascono tutti come rivendite di materiale "pesante"; in effetti, il 70% del nostro fatturato è fatto da queste tipologie di materiali. Poi, ad eccezione del magazzino di Cento, tutti gli altri hanno anche uno show-room dedicato alle finiture.

Da 8-10 anni a questa parte l'immagine e la logistica di tutti i magazzini è stata adeguata alle nuove esigenze del mercato.

Questo di Copparo è il più "anziano" dei magazzini rinnovati. In origine eravamo localizzati in una zona molto centrale della città, poi, per motivi di spazio, nel '91 ci siamo trasferiti nella sede attuale e abbiamo organizzato la sala mostre.

Il punto vendita più interessante è quello di Migliarino; qui lo show-room è l'ultimo

nato, è stato inaugurato l'anno scorso e si sviluppa su due piani di un edificio di grande valore dal punto di vista storico-artistico.

Ogni filiale ha una gestione di tipo semiautonoma: il responsabile di filiale agisce autonomamente, ma nel rispetto delle linee guida della direzione centrale.

Ciò vuole dire che come società abbiamo un'unica partita Iva, ma la contabilità è divisa: ogni magazzino emette le proprie fatture e le riceve dai propri fornitori, ha il proprio conto corrente bancario e gestisce il proprio listino prezzi.

L'acquisto dei materiali e la scelta dei fornitori, avviene sempre sotto l'egida della proprietà centrale, seppure con margini di autonomia tali da permettere l'ottimizzazione delle scelte.

**.....Parliamo ora della collaborazione con i fornitori: i lati positivi e negativi del reciproco rapporto....**

■ Abbiamo un buon rapporto con tutti i nostri fornitori e ricerchiamo sempre una collaborazione con fornitori di primaria importanza sul mercato, questo perchè, senza modestia, crediamo di essere noi stessi un nome di riferimento per il mercato locale.



Abbiamo prodotti di marca, di qualità e la battaglia del prezzo sul mercato ci interessa relativamente, perchè il nostro obiettivo è dare al cliente la qualità dei prodotti e dei servizi, condizioni stesse che richiediamo ai fornitori. Ed è dai fornitori di prestigio che si possono ottenere validi servizi come per esempio: l'organizzazione di meeting orientativi, l'assistenza, attraverso personale qualificato, sul cantiere per la risoluzione di problemi complessi, corsi di aggiornamento e di formazione, documentazione tecnica ecc.

Per quanto riguarda gli aspetti negativi possiamo parlare delle forniture dirette, problema che esiste a livello nazionale e dal quale pare non esserci via di scampo.

**.....Secondo la vostra esperienza, il cliente in base a quali criteri sceglie una rivendita come proprio magazzino di fiducia?**

■ Secondo il mio parere, in base alla vicinanza, alla convenienza economica e al servizio.

Oggi i criteri di scelta del cliente, soprattutto del privato, si stanno orientando verso il giusto rapporto qualità/prezzo e il servizio inteso come consulenza tecnica, ampia possibilità di scelta tra una vasta gamma di prodotti, trasporto, posa in opera ecc.

Il cliente lo si fidelizza attraverso la cortesia, fornendogli il prodotto e i consigli giusti, garantendogli la puntualità nelle consegne, dandogli il supporto tecnico di cui necessita, ecc. Contano molto anche quei piccoli servizi che spesso fanno la differenza: la gentilezza e la piena disponibilità del personale, la flessibilità degli orari di apertura, una certa modalità di esposizione delle merci, la disponibilità di depliant e materiale informativo sui prodotti offerti, ecc.