

## IL MOTORE DI ELETTRICITÀ



**STEFANO BUCCALI**

È in Elettrolazio dal 2015. Nel 2017 viene incaricato di sviluppare il progetto relativo alle Divisioni Specializzate, delle quali ha seguito, negli anni successivi, la creazione e il coordinamento. Dal 2022 ha lasciato al collega Efrem del Carro il ruolo di coordinamento delle suddette divisioni, assumendo la Direzione Marketing di Elettrolazio.



IL NUOVO punto vendita di Viterbo, inaugurato lo scorso 30 marzo

# Un team di specialisti al servizio del cliente

PROSEGUE IL PROGETTO DI ELETTRICITÀ IMPRONTATO ALLO SVILUPPO DI DIVISIONI SPECIALISTICHE COMPOSTE DA FIGURE QUALIFICATE, IN GRADO DI OFFRIRE UN SUPPORTO COMPLETO AI DIVERSI CLIENTI-TARGET

di **Andrea Carbonaro**

Il coordinamento delle divisioni è stato affidato a **Efrem Del Carro**, che raccoglie il testimone da **Stefano Buccali**, ora Direttore Marketing.

«Quattro anni fa ci siamo resi conto che il mercato stava subendo una veloce trasformazione, in particolare attraverso la richiesta di una competenza di canale sempre maggiore. Questo ha portato alla nascita del progetto Divisioni Specializzate: oggi contiamo già 9 divisioni e 20 specialisti. La nostra intenzione è quella di proseguire lungo la strada intrapresa, ampliando ulteriormente l'offerta di servizi attraverso lo sviluppo di ulteriori divisioni e l'integrazione di nuovi specialisti», spiegano Del Carro e Buccali. Un approccio che supera il tradizionale paradigma dell'offerta formulata in base alla richiesta pervenuta. La domanda viene infatti soddisfatta e ulteriormente stimolata attraverso la proposta di soluzioni alternative o integrative, volte a migliorare le caratteristiche del progetto in questione e a cogliere le esigenze latenti del cliente. Il vantaggio di questo approccio è bilaterale: il cliente gode di un maggiore supporto in termini di selezione del materiale e di progettazione, mentre gli specialisti che lo seguono possono attingere alla soluzione più idonea spaziando nel panorama dei prodotti disponibili nell'ampia platea di fornitori di Elettrolazio.

**Come si compone e si articola oggi il vostro team di specialisti/category manager?**

«Al momento possiamo contare su 20 figure professionali di diversa estrazione, tra cui ingegneri e architetti, che sono a totale supporto della forza vendita per approcciare il mercato con soluzioni integrate e complete. Le divisioni specializzate sono invece 9 e spaziano in diversi settori: Automazione Industriale e Infrastrutture; Sicurezza, Cito&Video, Home & Building Automation; Illuminotecnica; Idrotermosanitario e HVAC; Networking; Energie rinnovabili - Fotovoltaico & Mobilità Elettrica; Safety and Tools; Efficientamento Energetico; Canale Progettisti».

**A quali figure e tipologie di clienti si rivolgono?**

«Gli specialisti di Elettrolazio seguono tutti i canali a partire dagli studi di progettazione e architettura, nonché enti, general contractor, installatori, ma anche clienti finali e privati. Nel panorama delle divisioni spiccano quelle dedicate a ITS e HVAC e al Canale Progettisti: l'una dedicata a clienti di un mercato molto affine a quello elettrico da un lato, l'altra a figure sempre più coinvolte nelle dinamiche del distributore. ITS & HVAC e Canale Progettisti sono in effetti le ultime divisioni nate. In particolare, l'organico dell'ITS è stato ampliato due

**UNO SPAZIO CHE OFFRE SOLUZIONI**

Oltre 5.000 referenze su circa 90 brand per il settore elettrico, più di 4.000 su 60 brand per il comparto termoidraulico, 20 persone in organico tra banco, magazzino, uffici commerciali e forza vendita esterna. Sono queste le cifre della nona filiale di Elettrolazio, inaugurata il 30 marzo a Viterbo, sulla SS Cassia Nord all'altezza del km 86,800.

La struttura, che sorge su una superficie di oltre 6.000 mq tra punto vendita e spazi esterni, è stata progettata per ospitare le merceologie elettriche e termoidrauliche in maniera "nativa", coerentemente col processo di specializzazione della proposta commerciale intrapreso dall'azienda, volto a rendere il punto vendita un luogo in cui cercare e trovare soluzioni, oltre al materiale per l'installazione.



**EFREM DEL CARRO,**

nato come tecnico-commerciale per una software house del settore elettrico nei primi anni 2000, dal 2008 al 2021 ha lavorato per un noto distributore specializzato in soluzioni integrate per imprese d'installazione elettrica, diventandone anche area manager per Roma e per il mercato laziale. Nel 2022 approda in Elettrolazio, dove diventa Coordinatore del gruppo di specialisti nato nel 2017 proprio con Stefano Buccali.

anni fa con l'inserimento di nuove competenze che ci permettessero di affrontare questo nuovo mercato. Per l'HVAC, invece, nonostante Elettrolazio si occupasse già da tempo di climatizzazione residenziale, abbiamo comunque rafforzato una squadra che a oggi conta 6 specialisti, spingendoci verso il mercato industriale con impianti di potenza superiore. La Divisione Project, infine, che conta al momento 2 tecnici, uno elettrico e uno meccanico, si occupa di seguire gli uffici tecnici e promuovere le divisioni facendosi supportare dalle stesse per una consulenza tecnico-commerciale».

**Quali vantaggi state apprezzando a seguito del lavoro delle divisioni e della condivisione di informazioni e strumenti tra di loro?**

«L'aspetto più importante è la maggiore soddisfazione del cliente, frutto anche di lavori che vengono seguiti dai nostri specialisti già in fase di prescrizione. La condivisione delle informazioni ci permette di non perdere opportunità. L'attività congiunta di più specialisti su un unico lavoro crea una sinergia e un'ottimizza-

zione che passa anche dalla scelta dei fornitori che parteciperanno con noi alla realizzazione del lavoro. Tutto questo genera nel cliente una tranquillità che si trasforma in fidelizzazione».

**Gli specialisti possono anche proporre soluzioni più articolate, rispetto alla richiesta iniziale del cliente: quali riscontri avete da questo modo operandi?**

«Il miglior riscontro è proprio quello di poter offrire al cliente finale una soluzione sempre più integrata, con il vantaggio, da parte loro, di interfacciarsi con solo interlocutore specializzato».

**Da questo metodo deriva anche un approccio diverso sulla scelta dei prodotti e dei marchi da proporre?**

«Sì. Potendo scegliere la miglior soluzione dal punto di vista tecnico-commerciale, abbiamo l'opportunità di coinvolgere i brand dei fornitori che al momento riteniamo più in linea con la proposta da noi indicata».

**Quali sono gli input più preziosi che ricevete dal**



**UNA VEDUTA** della sede di Elettrolazio, situata in via Carlo Buttarelli a Roma (zona Prenestina)

**dialogo con gli installatori e le altre figure?**

«Avendo l'opportunità di dialogare direttamente con gli installatori e i progettisti, e potendo frequentare i cantieri insieme a loro, riusciamo a costruire di volta in volta la migliore soluzione, in base alle loro specifiche esigenze. Ricevere un cliente in ufficio non permette di comprendere appieno le esigenze di rea-

lizzazione del lavoro più adeguate. Frequentare i cantieri, magari con l'ausilio di più specialisti per un'unica soluzione, ci ha invece permesso nel tempo di confezionare e offrire un pacchetto su misura in base alle esigenze di ciascun cliente, sia egli l'installatore o il committente. Questo crea un rapporto di fiducia che rende ancora più solidi i rapporti con i clienti».

