L'ultimo sondaggio di PneusNews voleva indagare il comportamento dei gommisti nel caso in cui, sempre più frequente, il cliente arrivi in officina con le gomme comprate online. Come si comporta il gommista? Gliela monta a prezzo maggiorato rispetto a quello che gli avrebbe fatto se le avesse comprate da lui? È partner di montaggio? Cerca di sfruttare l'ingresso in officina per vendere altri prodotti? Oppure lancia il cliente e le gomme fuori dal portone?

Ebbene, su 455 voti, il 38%, ovvero 191, sceglie l'ultima opzione. Tralasciando l'ironia, sono quasi 4 su 10 i gommisti che si rifiutano di montare i pneumatici comprati online mentre sono il 25% quelli che decidono di montarli, ma praticando un prezzo maggiore. Di tutt'altra visione il 10% (51 voti) che afferma di essere partner di montaggio. Una percentuale comunque bassa, rispetto ai numeri millantati sui vari siti dei venditori online.

Sono solamente 36 votanti, ovvero il 7% del totale, che afferma di cercare di vendere altri prodotti mentre il cliente è in officina. Questo è un dato veramente molto basso, considerando anche il fatto che Goodyear afferma che negli Stati Uniti il 55% dei clienti acquista altri servizi quando si reca dal gommista per montare le gomme comprate online.

Infine, il 19% dei votanti - 98 voti - è ottimista e pensa che l'arrivo del cliente rappresenti comunque un'opportunità per conquistarlo, magari facendogli capire che la differenza non è così alta e che il rapporto di fiducia vale quei pochi euro in più richiesti.

Passando ai commenti, in questo caso vi siete davvero scatenati, volendo dire la vostra su un argomento che, a quanto pare, vi sta davvero molto a cuore. La gran parte dei commenti segue la maggiore percentuale dei votanti al sondaggio e, quindi, è in linea con la risposta "non le monto". Enzo, per esempio, scrive "Facile, non le monto. Non è un cliente in Target, sta cercando le "Occasioni Imperdibili" o il prezzo più basso, è come fare Groupon ti tiri solo problemi nel negozio che non finiscono più."

Roberta è d'accordo: "Non le monto e basta!! Il cliente che compra su internet non sarà mai un mio cliente perché troverà sempre un prezzo più basso del mio. La professionalità e la competenza va pagata e non va sprecata nel montare i pneumatici acquistati da qualsiasi altra parte" mentre qualcuno, come Valter, argomenta maggiormente il suo diniego: "nel Codice Civile, ma ancor di più nel Codice del Consumo, sono menzionati i concetti di "responsabilità solidale" tra i diversi attori. Nel nostro caso il gommista (colui che eroga il servizio), è responsabile in solido con: il fabbricante, il rivenditore ecc; anche se il prodotto è stato venduto da terzi e non da lui direttamente. La domanda è: vale la pena per pochi euro fare il cinese ed assumersi rischi ed oneri su un prodotto acquistato online dal cliente??

Anche Claudio è d'accordo: "Da noi questi clienti ci rimbalzano e ripartono nel loro girovagare alla ricerca di chi può montargli le gomme. Io non metto decine di migliaia di euro di attrezzature a disposizione per far fare affari a chi vende su internet, tanto, come hanno già detto altri, certe persone non saranno mai nostri clienti ma solo di chi si svende di più", così come Nik, che si scaglia contro il mondo di Internet in generale: "è il business dei siti di e-commerce; fare i soldi e scaricare il rischio e la fatica a terzi. Di esempi ce ne sono tanti: Groupon, AirBeB, Amazon, ecc. Con questa gente lavori se vendi sottocosto (il che è un controsenso), altrimenti no. È solo un'illusione."

Altri invece fanno una netta distinzione tra i prodotti che ha senso acquistare online e quelli che invece sarebbe meglio comprare da una persona reale, come Claudio che afferma che "questa cosa di vendere sul web merci che richiedono l'intervento di uno specialista per l'installazione è un controsenso. Su internet puoi comprare un libro, dei pantaloni, un disco, tutte cose che metti in uso da solo, non quello che ti deve montare qualcun'altro. E' assurdo come concetto!!"

Parma SC fa eco: "Montare le gomme acquistate su internet, non è un'opportunità. Per esperienza personale questa tipologia di "clienti", come acquista le gomme su internet, per risparmiare, per il medesimo motivo acquista i filtri-olio-pastiglie freno-lampadine-tergicristalli ecc, su internet o direttamente dall'autoricambista, per poi recarsi da quel meccanico che gli offre il miglior prezzo sulla mano d'opera."

C'è anche chi avanza proposte per unire tutti i gommisti nella scelta di non montare i pneumatici acquistati su internet, come Francesco: "bisognerebbe rifiutare tutti il montaggio delle gomme, solo così si fermerebbe questa piaga che prima o poi farà chiudere le nostre attività. Gommisti e Meccanici, ricordatevi che senza le nostre attività le gomme se le devono far montare da Internet. Svegliatevi." Anche Michele concorda affermando "l'ideale è non montarle, ma dovrebbero farlo tutti, ma questa è utopia. Solo così si potrebbe arginare il fenomeno internet, perché in questo caso se vogliono vendere o si aprono le officine, oppure si appoggiano a noi ma a prezzi nostri, non da miseria. Quindi la domanda è: domani si è talmente uniti da non montare più queste gomme e trattare con i venditori online il giusto compenso??"

Non tutti però sono d'accordo. Come dice Marco, infatti, "inutile andare contro un mercato creato da gente più grande di noi tutti. Se Maometto non va alla montagna, la montagna va da Maometto" e anche Franco concorda, affermando che "l'importante è farsi pagare il giusto. Perché mai non si dovrebbe fare un lavoro se la gente paga il dovuto da noi richiesto."

Anche Marino monta le gomme acquistate su internet, cercando anche di conquistare il cliente, affermando: “Noi facciamo buon viso a cattiva sorte. 1° Tale cliente non ci è costato nulla! 2° con le giuste tariffe per l’occasione si ha anche un certo guadagno! 3° se non lo umilii e gli fai capire che se avesse comprato da te non era poi tanto svantaggioso e hai gli argomenti giusti per dimostrarlo, 8/9 volte su 10 ti sei fatto un cliente con 4 parole. Molte volte a lasciar perdere l’orgoglio, ti riempi il portafoglio.”

Passando da un Marino ad un altro, il pensiero è comunque simile: “Sono un gommista e mi scoccia quando viene uno a chiedere se gli monto le gomme acquistate su internet, così se ho tempo e accetto e chiedo un prezzo che mi faccia guadagnare! Ma diciamoci la verità! quanti di questi casi ci capitano in un anno? 5? 20? non molti di più. Il fatto più preoccupante è che chi compra 4 gomme sulla rete è perché è convinto di risparmiare! E se il gommista si rifiuta o esagera col prezzo per il montaggio, questi se le fanno montare da chi che sia, tanto tutti hanno smonta gomme ed equilibratrice!”

Marino continua poi, sull’onda degli altri commenti che chiedono di unirsi per fronteggiare questa situazione, affermando: “Ora con l’evento delle TMPS e omologazioni ECE o NAD, forse chi non è specializzato dovrà pur rinunciare a qualche richiesta. Allora perché noi Gommisti Specialisti non approfittiamo per affondare il dito nella piaga e insistiamo tramite le nostre Associazioni, “Federpneus, Assogomma ecc.” per ottenere una specializzazione che sia obbligatoria per poter montare qualsiasi pneumatico a norma di legge!?? La mancanza di attrezzature e/o di anni di esperienza o di superamento di appositi esami, taglierebbe drasticamente il nr. di montatori non specializzati che non sarebbero più in grado di rilasciare il certificato di esecuzione lavoro effettuato a regola d’arte. Se riuscissimo ad ottenere questo, i venditori su internet potrebbero appoggiarsi solo a noi, ma con condizioni vantaggiose a tal punto che questi potremmo considerarli come dei nostri veri e propri partners!”

Nik, infine, cerca di concludere e tirare le somme, affermando, d’accordo con Marino, che “l’unica nostra alternativa è quella di cercare di diventare sempre più professionali, facendo corsi di aggiornamento periodici, tenersi aggiornati, rinnovare e migliorare il punto vendita e il servizio al cliente. Poi, l’economia ci insegna che la popolazione è divisa in target, c’è chi sa riconoscere la professionalità e chi no, sta a noi decidere su quale tipologia di clientela puntare, che gli altri vadano pure dal benzinaio che monta le gomme su crick e sotto una tettoia. Bisogna fare delle scelte, magari venderemo meno gomme, amen! ma il servizio si paga!!!”

Come sempre affermato anche da PneusNews, la professionalità paga, ma ormai è data quasi per scontata. Guardando ai risultati, interessanti opportunità come cercare di vendere

altri prodotti ai clienti che entrano in officina sempre non essere proprio presa in considerazione. Su questo punto Antonio, però, scrive che “per quanto riguardo la possibilità di vendere altri servizi o conquistare il cliente son tutte palle, perché il cliente da internet se lo rovesci sottosopra non escono neanche le monetine da 5 centesimi.”

Unirsi e chiedere un certificato che innalzi il livello professionale potrebbe essere una soluzione interessante. Sia perché, da un lato, abbasserebbe il numero di “montatori improvvisati” proprio come dice Marino, sia darebbe l’impulso per una formazione continua che è sempre più necessaria con la tecnologia che si trova al giorno d’oggi nelle officine.

Chiudiamo, infine, con il monito di Flo. Probabilmente è troppo lapidario, ma spiega che in un modo o nell’altro questo fenomeno va affrontato, meglio se tutti insieme: “Mai andare contro il mercato. Potete rifiutarvi quanto volete, è un fenomeno che non potete bloccare. O vi adeguate oppure il mercato vi punirà.”

© riproduzione riservata
pubblicato il 3 / 12 / 2015