Riparare le gomme continua ad essere un'attività presente in ogni officina di gommista. Lungi però dall'essere un lavoro semplice, la riparazione richiede attrezzatura, esperienza, preparazione e un costante aggiornamento da parte del gommista, che si assume, davanti alla legge, la responsabilità del
prodotto su cui è intervenuto.

Un'azienda che del servizio ai clienti ha fatto il nucleo centrale di tutta la sua attività è la padovana LMV, che è suddivisa in Commerciale LMV, che vende macchine e attrezzature per gommisti, e LMV Service che si occupa esclusivamente di assistenza e riparazione delle attrezzature. Oltre ad offrire da anni la
riparazione di macchine e attrezzature di tutti i tipi e marchi, LMV offre ai clienti anche dei corsi sulla riparazione a freddo e a caldo dei pneumatici di ogni segmento.

"Abbiamo una vera e propria scuola della riparazione, con spiegazioni teoriche e prove pratiche, e durante l'anno offriamo corsi sulla riparazione, sia a caldo che a freddo, a tutti coloro che abbiano voglia di crescere", dice **Paolo Giomaro**, responsabile della divisione materiale di consumo di LMV. *"Oggi è particolarmente importante incrementare questo tipo di servizio e altri simili, che, con il tempo, si sono un po' persi. Le riparazioni, sia sui pneumatici consumer, che su quelli professionali, come l'autocarro e l'agricoltura, possono rappresentare un business, ma sono soprattutto un efficacissimo strumento di fidelizzazione del cliente".*

Saper riparare le gomme è, secondo LMV, qualcosa che non può mancare nel negozio di ogni gommista, per dimostrare al cliente la propria specializzazione e il rispetto degli interessi del cliente stesso, il quale avrà la percezione di essersi affidato ad un professionista serio, che non approfitta della situazione per vendere dei prodotti nuovi. La scelta, quando si tratterà di acquistare i pneumatici nuovi, dovrebbe essere automatica.

LMV da anni lavora in quest'ottica e ha creato un laboratorio interno per assistere i clienti con la riparazione di attrezzature varie, cric, sollevatori e avvitatori. Lo stesso dovrebbero riuscire ad offrire i gommisti ai propri clienti e LMV li assiste in questa attività.

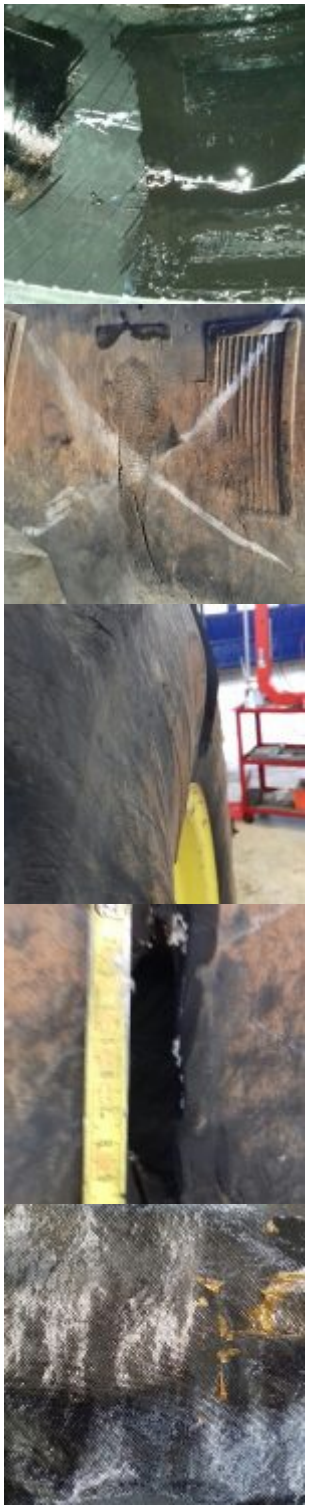
"La riparazione è un servizio necessario, ma che deve essere eseguito a regola d'arte, seguendo delle procedure ben precise, definite dai costruttori dei rappezzi, ma anche sulla base delle indicazioni fornite dai costruttori dei pneumatici", spiega Giomaro. *"Le gomme, che possono essere convenzionali o radiali, non sono tutte uguali e anche nel solo settore vettura si trovano molte diverse tecnologie che devono essere trattate con attenzione, in base alle specifiche individuali: gomme insonorizzate, contenenti del gel o dei layer molto sottili di nuova generazione. Insomma, bisogna essere sempre molto attenti a seguire le regole giuste, perché chi ripara la gomma, se ne assume automaticamente la responsabilità".*

Tra gli strumenti da consultare costantemente ci sono le tabelle di riparabilità dei prodotti, che definiscono un range di sicurezza entro cui lavorare. Giomaro cita, in particolare, le certificazioni dei rappezzi europei n. 109 per l'autocarro e 108 per la vettura relative alle riparazioni, che descrivono in dettaglio quali sono i danneggiamenti e stabiliscono i limiti

per la riparabilità, come, ad esempio, penetrazioni nella carcassa, danneggiamenti multipli troppo ravvicinati, notevole deterioramento del rivestimento interno, danneggiamento del tallone, distacco o messa a nudo delle cordicelle delle tele radiali della carcassa, distacco delle tele di sommità, fenditure circolari al di sopra del tallone, ecc.. In genere le tabelle di riparabilità vengono fornite dai produttori dei rappezzi e, anche in questo caso, bisogna sempre fare attenzione ad avere la versione più recente e aggiornata con i nuovi prodotti, che in molti casi possono essere migliorativi rispetto ai precedenti. *"Oggi, ad esempio, si stanno facendo strada i prodotti in Aramide, che offrono maggiore capacità di riparazione, sicurezza e flessibilità, specie nel segmento agricoltura"*, sottolinea il responsabile di LMV.

"La riparazione è un mestiere, nel vero senso della parola, – continua Giomaro – *e i gommisti devono saperlo fare e devono metterci un po' di passione, anche perché è fondamentale per fidelizzare il cliente. La prima cosa da fare, nella riparazione a caldo, è aprire la gomma, poi bisogna stabilizzare il danno perché non si espanda, verificare la tabella e procedere alla chiusura, con l'applicazione del rappezzo, in base alle indicazioni. Montare gomme è un lavoro meccanico e ripetitivo, mentre il bello della riparazione è che ogni intervento è diverso dall'altro: bisogna usare la testa e l'esperienza, perché più riparazioni si fanno più si diventa bravi."*

Per la riparazione LMV ha dunque un'offerta completa: dal materiale di consumo alla formazione e alla consulenza in tempo reale. Basta infatti guardare la cronologia whatsapp sul cellulare di Giomaro per scoprire una serie di danni di ogni tipo, sui quali i clienti chiedono consiglio. *"I clienti,* – conclude Giomaro – *quando hanno dei dubbi, mi mandano la foto esterna e interna della gomma, del danno e della sua distanza dal tallone, per sapere se è possibile eseguire la riparazione oppure no. A noi fa piacere poter dare un'assistenza in questo senso, perché pensiamo possa, allo stesso tempo, risolvere un problema del nostro cliente e dimostrare la nostra professionalità".*



© riproduzione riservata
pubblicato il 19 / 03 / 2018