



Soluzioni organizzate

In oltre cinquant'anni, Edicasa Caccamo ha perseguito un unico obiettivo: farsi riconoscere per la continua ricerca di qualità e nuove competenze che tuttora mette al servizio del cliente con grande passione

“Tant’acqua è passata sotto i ponti” di Edilcasa Caccamo dalla prima cotta di gesso - datata 8 dicembre 1957 - al 1963, quando Giuseppe Eustacchi entra nella società e insieme a Mario Sambuco ed Ernesto Francesconi con la collaborazione di Rita Sambuco avviano la vendita di materiali edili. Da Serrapetrona (Mc), dove si è insediata nel 1967 e dove ha mantenuto la sede centrale, che oggi copre di 11mila metri quadrati di cui 3000 coperti, la società ha continuato a cercare espansione aprendo nell’82 una filiale a Cascia (Pg) e nel 1991 a Civitanova Marche (Mc) con un rinnovato concetto di vendita. «La nostra filosofia - afferma Claudio Eustacchi, presidente del consiglio di amministrazione e direttore commerciale - è offrire sempre qualcosa in più che magari manca sul mercato delle zone che presidiamo non solo in termini di prodotto e materiali, ma anche di allestimento dei punti vendita. Infatti, nei primi anni Duemila abbiamo ristrutturato tutti i nostri showroom che ora si presentano al cliente con un’organizzazione e un allestimento moderno, contraddistinto da un impatto estetico molto forte ed

emozionale». L’azienda con sistema di qualità certificato secondo le norme ISO 9001-2008, si è data una struttura solida e una gestione imprenditoriale, ma ha conservato il profilo d’impresa a carattere familiare. Pertanto altri membri della famiglia sono impegnati nella società, in particolare Giuliana Eustacchi, sorella del presidente, è il direttore amministrativo, mentre Maurizia Sambuco si occupa dell’Ufficio acquisti. L’organizzazione commerciale, che fa riferimento a Claudio Eustacchi, si compone di cinque agenti presenti sui cantieri e studi di architettura, e nove addetti alle vendite. I dipendenti sono 36; il fatturato 2014 è stato di 7 milioni e 250 mila Euro. Edilcasa Caccamo oggi opera prevalentemente in ambito di ristrutturazione residenziale con un bacino di utenza esteso a tutto il territorio delle province di Macerata e Fermo e parte delle province di Perugia, Rieti e Terni. La clientela è costituita da privati, artigiani e imprese edili e l’offerta di materiali strutturali e di finiture è completa da anni, ma nel 2014 è stata ulteriormente ampliata con la lavorazione di elementi strutturali in legno, autorizzata

dal Servizio tecnico centrale del ministero dei Lavori Pubblici, che esegue con un nuovo centro di taglio e trasformazione. «La domanda di legno strutturale è in crescita, quindi abbiamo ritenuto necessario inserire anche questo settore che ci sta dando grandi soddisfazioni e grazie ai risultati che raggiungiamo abbiamo potuto continuare a occupare tutti i nostri 36 dipendenti senza essere costretti a ridurre l'organico pur avendo perso un po' di fatturato totale a causa del calo del mercato delle nuove costruzioni».

Gli addetti hanno una formazione specialistica in base al reparto che seguono?

A eccezione delle addette che seguono il cliente negli showroom, gli agenti e i venditori sono stati for-

mati per vendere qualsiasi tipologia di prodotto di finitura e strutturale perché nelle nostre tre sedi il magazzino edile e lo showroom sono in un'unica struttura. Inserendo continuamente nuovi prodotti prestiamo grande attenzione alla formazione tecnica dei nostri collaboratori che prepariamo anche a vendere meglio entrando nella mentalità del cliente per soddisfare le sue esigenze in maniera personalizzata. Solamente così la loro soddisfazione è totale e attiva il passaparola, che per noi è uno strumento di promozione molto importante.

Aggiornate continuamente l'offerta. Anche i servizi con cui affiancate i clienti?

Con il tempo le esigenze dei clienti, sia privati sia addetti ai lavori, cambiano e noi abbiamo sempre cercato di farle nostre e soddisfarle a 360 gradi attraverso una puntuale e approfondita consulenza pre, durante e post vendita sia all'interno dei punti vendita che in cantiere. L'artigiano cerca un supporto per l'istruzione all'uso dei materiali e per la risoluzione di eventuali problemi, cosa che non manchiamo mai di fornire direttamente oppure attraverso i tecnici dei nostri fornitori. Aiutiamo il cliente privato nella progettazione, in particolare del bagno, elaborando il rendering. Fino a quando non ci siamo dotati inter-



«L'e-commerce è un modo d'intendere il commercio troppo diverso dal nostro, anzi in contrapposizione con il nostro, ma riconosciamo la sua importanza e stiamo valutando come rivedere il nostro sito e la nostra presenza sui social media»

CLAUDIO EUSTACCHI,
presidente
di Edilcasa Caccamo

UNA VITA AL SERVIZIO DEL CLIENTE

Essere un'impresa moderna che comunica con il territorio e che si evolve con il mercato per dare sempre risposte esaustive ha consentito a Edilcasa Caccamo di consolidare e di rafforzare nel tempo il rapporto con i clienti. Questo ha significato massimo aggiornamento professionale dei collaboratori e continuo inserimento di nuovi prodotti e soluzioni, ma sempre solo dopo un'attenta analisi di domanda e offerta e preparazione del personale di vendita.



In linea con l'evoluzione del design, gli showroom sono stati rivisitati a livello di lay out e di organizzazione, come "antologia" di facile lettura per il privato, architetti e progettisti

Per soddisfarne la domanda e offrire un servizio in più alla clientela, la società ha ampliato la propria offerta con la lavorazione di elementi strutturali in legno, autorizzata dal Servizio tecnico centrale del ministero dei Lavori Pubblici

Le ambientazioni sono realizzate combinando marchi, prodotti e materiali diversi ed esclusivi per ispirare il cliente e suggerirgli come personalizzare il progetto della sua casa



namente di un software di progettazione, di questo si occupava un architetto esterno, ora se ne occupano le stesse addette alle vendite che abbiamo preparato in tal senso. Inoltre sia direttamente sia avvalendoci di qualificati artigiani esterni, possiamo il parquet, gli infissi e le porte interne, che vendiamo “chiavi in mano” in modo da offrire massime garanzie, e anche il legno strutturale, su richiesta.

Da quale canale di vendita sentite maggiormente la concorrenza?

Fino a dieci anni fa, la concorrenza era tra noi colleghi presenti in zona, invece oggi sono intervenute altre realtà: Internet, che non va sottovalutato perché molti giovani comprano on line e le insegne della grande distribuzione. Due anni fa nella nostra zona è stato aperto un punto vendita Obi e in seguito è arrivata Iperceramica. Sentiamo la loro concorrenza, ma soprattutto sulla ceramica la cui vendita è più facile rispetto, ad esempio, all'arredo bagno. D'altronde la composizione del bagno richiede preparazione, competenze e ambientazioni emozionali nel punto vendita che la Gdo ancora non è in grado di offrire.

Avete rinnovato gli showroom in ottica di strumento di differenziazione?

Certamente, tant'è che abbiamo assunto un'archi-



CAMBIAMENTO CHIEDE CAMBIAMENTI

Tutto è cambiato, ma fino a qualche anno fa nessuno poteva pensare che il mercato immobiliare avrebbe subito una contrazione così forte e che il lavoro si sarebbe spostato tutto sulle ristrutturazioni e sul privato. «Ci aspettavamo qualche cambiamento, ma non che sarebbe stato tanto repentino e importate. Per fortuna - sottolinea Claudio Eustacchi - abbiamo sempre prestato la giusta attenzione al privato e questo ci sta premiando. Quali altri cambiamenti coinvolgeranno la distribuzione edile? È difficile ipotizzarli, però come già qualcuno pensava in passato, il rivenditore edile potrebbe diventare un operatore in grado di proporre soluzioni “chiavi in mano” senza sostituirsi all'impresa, bensì operando in sinergia con questa offrendole un servizio in più. Le sinergie con gli addetti ai lavori sono per noi importanti perché consolidano il rapporto di fiducia reciproca».

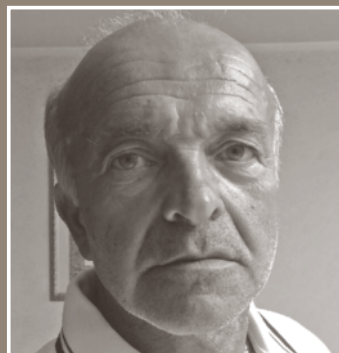
DICONO DI EDILCASA CACCAMO



GIULIANO COLTRINARI

architetto, titolare dell'omonimo studio di progettazione ad Amandola (Fm)

L'architetto Giuliano Coltrinari si occupa di progettazione residenziale per conto di privati ed enti pubblici. «Frequento la rivendita edile, ma soprattutto lo showroom di Edilcasa Caccamo da circa quindici anni - fa notare - Naturalmente non ho un rapporto di tipo commerciale con questa società dove accompagno e seguo i miei committenti e della quale, in particolare, apprezzo la professionalità, la cordialità e l'assistenza che offre ai clienti. Quando si verifica qualche problema lo affrontano e lo risolvono subito e non "spariscono" dopo la vendita, come fa qualche altro rivenditore. Tutto questo per me è molto importante come è importante anche l'aggiornamento e la completezza dell'offerta di questa azienda che può quindi soddisfare tutte le richieste anche dei committenti esteri, numerosi nella zona, che sono particolarmente esigenti in fatto di qualità del Made in Italy, puntualità delle consegne, assistenza anche nel corso dei lavori e rapidità nella sostituzione di prodotti nell'eventualità che alla consegna non siano in perfette condizioni. Infine trovo interessante l'attenzione che presta all'organizzazione di eventi. Non sempre mi è possibile partecipare ma, quando posso, partecipo sempre volentieri».



ENZO BAGALINI

fondatore e titolare dell'omonima impresa edile di Civitanova Marche (Mc)

L'impresa edile Enzo Bagalini è impegnata soprattutto in ambito di ristrutturazione residenziale perché anche nella sua zona le nuove costruzioni non sono molte. L'impresa, che oggi ha sette dipendenti, si rifornisce presso il punto vendita di Edilcasa Caccamo da circa trent'anni, pertanto il rapporto è molto fidelizzato. Come è prassi per le imprese di costruzione, ha anche altri fornitori, ma acquista la maggior parte di materiali strutturali e di finiture, queste in quantità inferiori, presso il punto vendita che la società ha a Civitanova Marche. «Perché - spiega l'imprenditore - trovo competenza, celerità nelle consegne e disponibilità in qualsiasi momento a soddisfare le nostre richieste, ad aggiornarci sui nuovi prodotti e sulle nuove normative con l'organizzazione di incontri e a intervenire in cantiere per aiutarci a risolvere qualche problema o per assisterci nell'utilizzo di nuovi materiali. A questi partecipiamo sia io sia i miei collaboratori quando c'è la necessità di conoscere l'utilizzo di un nuovo materiale. Poiché ritengo sia una buona azienda che offre un ottimo servizio, indirizzo al suo showroom i nostri committenti quando devono acquistare materiali di finitura sicuro di contare sulla sua affidabilità».

tetta di grande esperienza e quindi abbiamo iniziato a modificare il nostro modo di presentare i prodotti all'interno degli showroom con la proposta di soluzioni organizzate, nel senso che creiamo ambientazioni combinando più marchi, più prodotti e più materiali: cotto fatto a mano insieme alla resina oppure ceramica in grande formato con mosaici ... Abbiamo sempre proposto ambientazioni, però allestendo un bagno con i prodotti di una sola azienda. Ovviamente evidenziamo i marchi, ma con proposte che studiamo noi perché vogliamo vendere idee facendo in modo che il cliente s'innamori di un progetto che può poi personalizzare in base ai suoi desideri. Vogliamo creare valore aggiunto attraverso l'emozione.

Internet è importante come opportunità di e-commerce?

No, ritengo l'e-commerce un modo d'intendere il commercio troppo diverso dal nostro, anzi in contrapposizione con il nostro, ma riconosciamo la sua importanza e stiamo valutando con un esperto come rivedere il nostro sito e la nostra presenza sui social media, Facebook, Instagram ... dove andremo a inserire informazioni anche giornalmente. Stiamo rinnovando il sito per utilizzarlo come biglietto da visita da tenere aggiornato perché abbiamo sempre avuto diversi contatti, anche se non li abbiamo mai monitorati sistematicamente. Adesso vogliamo farlo poiché abbiamo molti clienti stranieri che investono nelle Marche e in Umbria dove acquistato abitazioni da ristrutturare e per loro il sito è fondamentale.

www.ilcommercioedile.it/79633



© RIPRODUZIONE RISERVATA