

# Il cliente al centro

di Alessandra Fraschini

*Mantenendo il focus nel segmento oleodinamico, Fratelli Giacomello allarga la sua offerta produttiva e continua a investire nella formazione del suo personale di vendita in tutto il mondo. Ne parliamo con Daniele Giacomello, general manager dell'azienda*

Uno dei principali punti di forza di F.Ili Giacomello è da sempre la capacità di creare prodotti 'su misura' per i propri clienti con cui mantenere un rapporto diretto e capillare, senza intermediazioni. F.Ili Giacomello è oggi una realtà forte e capace di soddisfare qualunque esigenza ricercata dai propri interlocutori, siano essi utilizzatori o multinazionali, grazie a un'offerta sempre più flessibile. Nata in provincia di Milano nel 1985, l'azienda si è immediatamente contraddistinta per un ampio respiro internazionale e, oggi, continua la sua crescita spinta dagli stessi valori di qualità e flessibilità, che le hanno consentito di raggiungere un traguardo trentennale di attività di successo nel mercato.

La conduzione familiare si è caratterizzata

presto per l'ambizioso progetto industriale, elemento distintivo per differenziarsi dai propri competitor, grazie all'idea vincente di poter offrire qualità e originalità nel mercato degli indicatori di livello e poter essere un partner dinamico e propositivo. Una progettazione di prodotti che nasce da un costante monitoraggio delle soluzioni presenti nel mercato internazionale, con l'obiettivo di riuscire a perfezionare e personalizzare ciò che già esiste, brevettando articoli molto innovativi per flessibilità e possibilità di impiego molto ampie come ad esempio i 'Rapid Level'. "Continueremo nella strada tracciata finora, perfezionando e migliorando - sottolinea con orgoglio Daniele Giacomello, general manager dell'azienda - Il nostro focus principale resta il rapporto diretto e capil-



lare con i nostri clienti, chiunque esso sia, affrontando dubbi e problematiche con la massima cura e tempestività, cercando di dare risposte in tempi sempre più rapidi ed eliminando passaggi intermedi superflui e vero ostacolo alla massima efficienza. Le informazioni devono viaggiare nella maniera più fluida e veloce per la massima garanzia del cliente, anche nella delicata fase del post vendita”.

### **Personalizzazione e flessibilità**

Pur consapevoli di quanto ancora si possa fare per migliorare e consolidare la propria posizione nel panorama del controllo dei liquidi, F.lli Giacomello è oggi una realtà forte e capace di soddisfare qualunque esigenza presentata dai suoi interlocutori, siano essi utilizzatori o multinazionali con un’offerta di livelli modulabili capaci di dare flessibilità nel magazzino, livelli che possono essere modificati dal cliente stesso fino a diventare prodotti unici.

“La nostra forza è sempre stato il rapporto unico con il cliente - continua con soddisfazione Daniele Giacomello -. Personalizzare e sviluppare assieme il livello adatto a ogni esigenza e a ogni condizione di impiego. Questo ci ha consentito di consolidare finora risultati ottimi e, nel 2014, vorremmo mantenere lo stesso tenore di crescita, sia a livello di

fatturato, sia di numero di clienti, ampliando e sviluppando nuovi mercati grazie a prodotti innovativi e nuove applicazioni”.

La nozione di prodotto standard non si allinea alla filosofia dell’azienda milanese, che vanta nella sua offerta prodotti tra i più flessibili del mercato dove è fondamentale studiare soluzioni che si possano sposare con le esigenze più complesse, che racchiudano caratteristiche di adattabilità e modularità che li rendano sempre attuali nel tempo e customizzabili per un’ampia gamma di clienti. “Pur non allontanandoci dal nostro focus oleodinamico, oggi siamo alla ricerca di nuovi sbocchi e applicazioni con clienti diversi che possano fornire input nuovi, anche alla fase di progettazione e fornirci nuovi stimoli creativi. Ci stiamo dedicando ad allargare il nostro raggio di azione in altri ambienti: alimentare, chimica, macchine movimento terra e trattamento delle acque, dove pensiamo di avere un buon margine di miglioramento in termini di numero di clienti. Non intendiamo fare concorrenza ai principali player che offrono gamme molto più ampie, ma garantire un servizio più elastico e flessibile in prodotti ultraprofessionali, puntando sulla customizzazione e su forniture, anche con un numero limitato di pezzi”, conclude Giacomello.

Qualità, esperienza, affidabilità e un corretto rapporto qualità-prezzo sono gli asset su cui l’azienda fonda le proprie strategie aziendali, ma in un orizzonte ampio come quello mondiale aumenta l’importanza di riuscire a mantenere la propria proposta sempre attuale. Senza dimenticare i costanti investimenti nella formazione del personale interno per presentarsi sempre più preparati e veloci.

### **Le strategie per il mercato mondiale**

“La nostra strategia sia per il mercato italiano sia per quello internazionale non presenterà cambiamenti di rotta rispetto

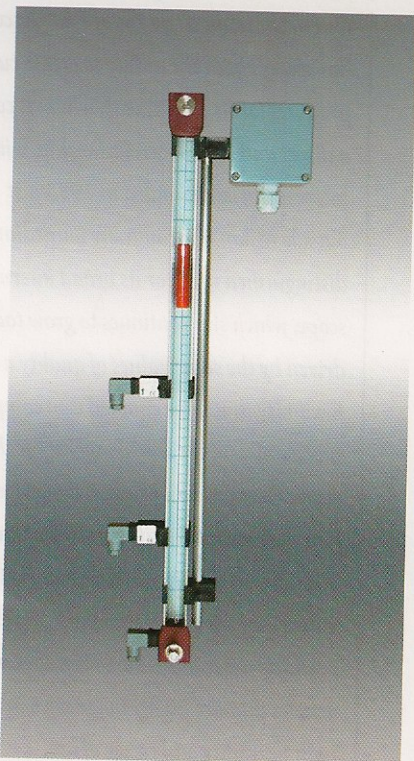
## **The client always comes first**

*One of the main strengths of F.lli Giacomello has always been the ability to create custom products for its clients, with whom it conducts a direct and capillary relationship, without intermediaries. Founded in 1985 just outside Milan, the company immediately distinguished itself for its broad international scope, which still continues to grow today, driven by the same values of quality and flexibility that have enabled it to compete successfully on the world market for thirty years. Giacomello’s product design derives from a constant monitoring of the latest solutions on the international market, with the aim of perfecting and personalizing existing products while at the same time patenting new articles that are highly innovative in terms of both flexibility and range of use.*

*“We will continue on the path we’ve followed thus far, improving and innovating all the way”, proudly says Daniele Giacomello, General Manager of the company. “Our main focus remains our direct and capillary relationships with our clients, whoever they may be, dealing with doubts and problems with maximum care and punctuality, ensuring that our response time is always faster, and eliminating superfluous intermediary steps which are the true obstacle to efficiency. Information must flow in the fastest, most fluid way, even in the delicate post-sales phase”.*

*The notion of the standardized product doesn’t jibe with the philosophy of the Milanese firm, whose products are among the most flexible on the market. “Without shifting our focus on hydraulics, today we’re looking for new opportunities and applications with different clients that can provide new input and creative stimuli, starting with the design process”, Giacomello concludes.*





LVC, livello visivo con uscita continua che permette di controllare in ogni istante il livello del liquido in modo costante, chiaro e preciso. La gamma innovativa IEG con IEG-Crx, il nuovo livello certificato Atex.

al passato - dichiara Daniele Giacomello -. Cerchiamo di mantenere una buona quota di mercato in Europa dove siamo già ben posizionati e di penetrare nei mercati dell'Est come Turchia e Russia che stanno vivendo una buona fase di sviluppo, ma tradizionalmente non cercano solo il prodotto 'cheap' come invece succede in Cina. F.lli Giacomello vanta un fatturato in crescita composto da un 50% derivante dal mercato italiano e 50% dall'estero; l'esportazione oggi dà sicuramente maggiori soddisfazioni, ma ci ha anche permesso di continuare a credere e investire nel mercato domestico. L'export è un punto importante per la nostra realtà, ci ha consentito negli scorsi anni di avere clienti affidabili che hanno fatto conoscere i nostri prodotti. Il passo successivo è quello di allargare il nostro raggio di azione e di aumentare il numero di clienti nelle varie aree produttive. Vorrei aumentare del 5% entro il prossimo

anno la percentuale di fatturato estero, e credo sia un obiettivo realizzabile per le nostre attuali possibilità".

Gli strumenti di vendita abituali si poggiano su una rete molto presente sul mercato, attraverso un sito dinamico e aggiornato che è diventato uno strumento di lavoro per l'azienda e per i clienti. In tre anni, l'azienda ha realizzato due siti internet, migliorando la rapidità di navigazione, la facilità di ricerca e la qualità dei contenuti.

"Cerchiamo di dare risposte sia a carattere tecnico sia commerciale nel minor tempo possibile. Internet è uno strumento fondamentale per creare iniziative di comunicazione, per divulgare i nuovi prodotti e per sviluppare maggiormente il nostro mercato; un buon posizionamento e un sito dinamico possono trasmettere al cliente la completezza delle informazioni commerciali e tecniche. Inoltre attraverso il web, seguiamo le richieste dei nostri clienti, cu-

stomizzando il prodotto, cosa che solo un produttore può fare" conclude Giacomello. Alcune iniziative pubblicitarie su riviste specializzate e qualche presenza mirata in fiere internazionali completano le strategie di comunicazione decise dall'azienda per il prossimo 2014.

### Tecnologie Made in Italy

"Al primo posto per quello che ci riguarda c'è sempre la qualità, che deve essere sempre a livelli altissimi e possibilmente migliorare attraverso un processo produttivo sempre più fluido e controllato. Il cliente si fida della nostra competenza - conferma Giacomello -. E questo è uno dei motivi più importanti che frenano la spinta alla delocalizzazione della produzione". Presente capillarmente nel mercato a livello mondiale, F.lli Giacomello non ha, infatti, stabilimenti all'estero né ha intenzione di aprirne.

"La nostra produzione è totalmente Made in Italy. Credo fortemente nella qualità produttiva Italiana e i nostri investimenti saranno sempre in questo mercato. Lascio agli altri la ricerca della competitività attraverso il prezzo al ribasso; io punto alla qualità a livelli di eccellenza, dove eccellenza è il valore aggiunto di un organico competente e dinamico". Oggi l'azienda controlla l'intero flusso produttivo dalla progettazione alla produzione, al collaudo alla spedizione con reparti dinamici che collaborano attivamente tra loro.

I nuovi prodotti sono un tassello importante e per un'azienda produttrice come F.lli Giacomello ancora di più. Le nuove applicazioni arrivano spesso da richieste del mercato che stimolano l'ufficio tecnico, competente e propositivo, a soddisfare le esigenze e le aspettative dell'ampio parco clienti. "In questo periodo siamo in fase di certificazione UM, una richiesta dai nostri clienti canadesi che abbiamo colto per poter allargare la nostra presenza in mercati già attivi, ma con ampie prospettive di crescita" - conclude il general manager .