

**Ricambi.** Mercato frammentato ma in crescita - Si stima un giro d'affari di 21 miliardi di cui 11 miliardi rappresentati dai ricambi

# Postvendita, risorsa da alimentare

**Nicola Giardino**

■ L'aftermarket, ovvero il post vendita auto, è un grande contenitore in cui confluiscono tutti i servizi relativi all'uso, alla manutenzione e alla riparazione degli autoveicoli. Le aziende che vi operano sono circa 100mila con 350mila addetti di cui 10.500 officine autorizzate, 18mila officine indipendenti e 6.500 carrozzieri. Ricambisti e distributori ricambi sono complessivamente 4.500. Il giro d'affari generato è stimato intorno a 21 miliardi di euro di cui oltre 11 miliardi rappresentato da ricambi. Secondo alcune valutazioni di settore diffuse negli ultimi anni, il fatturato postvendita avrebbe addirittura superato quello della vendita di auto di nuova immatricolazione.

L'intero comparto postvendita costituisce una risorsa economica di primaria importanza. Non è un mercato facile perché frammentato e fino a qualche tempo fa eccessivamente personalizzato e poco incline a comunicare. Molto sta cambiando. Per lunghi anni le Case produttrici sono rimaste concentrate a soddisfare la ricca e fiorente domanda di mercato di auto nuove, trascurando in gran parte le opportunità del

postvendita lasciato ai riparatori indipendenti. Sola eccezione la garanzia di obbligo contrattuale. Non appena il mercato dell'auto ha cominciato a flettere, con il conseguente incremento dell'incidenza dei costi fissi di distribuzione e vendita, le reti ufficiali hanno cominciato a porre maggiore attenzione alle opportunità postvendita proponendo contratti di manutenzione a prezzi scontati, garanzie estese e altre iniziative volte a riappropriarsi del ricco mercato.

Il Barometro Aftermarket di **Anfia** che fornisce periodicamente un trend indicativo dell'andamento del mercato ricambi auto su base mensile, dice che il fatturato aftermarket nel 2015 ha registrato un aumento del 4,3% rispetto all'anno precedente. Guardando alle singole famiglie prodotto, riportano una crescita del 13,4% i componenti di carrozzeria e abitacolo. In crescita anche i componenti motore del 9,4%, i componenti under car del 4,6 e i materiali di consumo del 2,5. Unica categoria in calo è quella dei componenti elettrici ed elettronici con il -7,4 per cento. Secondo **Anfia** si registra un crescente orientamento alla qualità, all'efficienza e all'affidabilità dei ricambi.

L'espressione aftermarket appare per la prima volta all'inizio degli anni Ottanta in uno studio di Sara Wandermerwe e Juan Rada sul valore della componente servizi nei prodotti industriali di largo consumo. È sufficiente al riguardo ricordare il caso dei produttori di grandi computer (IBM) o di fotocopiatrici (Xerox) che ormai da tempo hanno sostituito la vendita con contratti di cessione in uso delle loro macchine a fronte di un canone onnicomprensivo che remunera, non solo l'utilizzo, ma anche il servizio manutenzione e riparazione nonché la loro completa sostituzione gratuita in caso di vetustà o di superamento tecnologico della macchina o dell'impianto. Nei prodotti industriali complessi le opportunità di business e di guadagno della manutenzione e della riparazione sono tali da indurre molti produttori a sostituire la vendita con l'affitto del bene per legare l'utente alla propria rete di assistenza post vendita e assicurarsi i ghiotti profitti di ricambi e manodopera ben più alti di quelli derivanti dalla vendita.

Secondo uno studio pubblicato recentemente sull'Automotive Dealer Report da Italia Bilanci, che analizza periodicamente i bilanci dei dealer auto

italiani, il margine lordo di un concessionario può raggiungere il 25% sui ricambi e il 45% sulla manodopera di officina a fronte dell'11% del margine lordo della vendita delle auto nuove. Un dealer specializzato in marchi Premium riesce a consuntivare addirittura 31% di margine lordo sui ricambi e del 57% sul lavoro di officina. Quest'ultimo dato è stato divulgato in settimana nel corso dell'Automotive Dealer Day. Da soli i dati spiegano il rinnovato interesse all'attività postvendita della distribuzione auto. Il compito non è però facile perché il tasso di *retention* (fedeltà) alla rete ufficiale sulle auto nuove è piuttosto bassa perché trascorso il periodo della garanzia la clientela si rivolge normalmente alle officine indipendenti.

Secondo l'Osservatorio Autopromotec in Italia circolano 61 auto ogni 100 abitanti. Si tratta di un valore fra i più alti in Europa. Se si aggiunge che anche l'età media dei veicoli in circolazione nel nostro paese è tra le più alte in Europa, si ottiene il quadro di una nazione in cui circolano molte vetture di età vetusta che fanno la gioia dei riparatori indipendenti e che mai potrebbero essere interessate a frequentare le officine delle concessionarie e della rete ufficiale delle case.

## La fotografia

	Parco circolante vetture	31 milioni
	Numero auto per famiglia	1,6
	Spesa familiare media annua di manutenzione	640 euro
	Numero Concessionarie	1.608
	Numero officine autorizzate	10.500
	Numero officine indipendenti	18.000
	Numero carrozzerie indipendenti (attività principale)	6.500
	Numero Distributori Ricambi	1.000
	Numero Ricambisti locali	3.500
	Fatturato totale aftermarket auto di cui ricambi:	21 miliardi di euro 11 miliardi di euro

Fonte: Gisa Italia

## GUADAGNI

Il margine di un concessionario può raggiungere il 25% sui ricambi e il 45% sulla manodopera a fronte dell'11% della vendita delle auto nuove

