

3 ORE GIORNI MESI

di Rita Benedetto
MARKETING MANAGER ST SERGIO TUMINO

"Woman's Got Talent Award"

MAWDY

MAPFRE Worldwide Digital Assistance

ORGOGGIO AL FEMMINILE

Sono entusiasta di partecipare all'iniziativa Woman's Got Talent Award, un progetto che valorizza il talento, la creatività e il contributo delle donne nel settore Automotive.

Ringrazio gli organizzatori per aver dato vita a un riconoscimento così significativo, che celebra non solo i risultati raggiunti, ma anche la visione, la determinazione e l'energia femminile che ogni giorno guidano il cambiamento nelle nostre aziende.

Diciotto anni fa, quando sono entrata per la prima in ST Sergio Tumino, il settore automotive era un mondo quasi esclusivamente maschile. In questo scenario ho costruito, giorno dopo giorno, il mio percorso, trasformando le sfide in opportunità e guadagnando credibilità in un ambiente che non sempre era pronto ad accogliere il cambiamento.

Oggi, da Marketing Manager del Gruppo, coordino strategie di comunicazione e crescita per 10 brand automobilistici e supporto la

Direzione nelle scelte aziendali, contribuendo all'evoluzione di un'azienda che conta oltre 220 collaboratori e opera sulla Sicilia orientale: Ragusa, Modica, Siracusa e Catania.

L'innovazione, la visione strategica e la determinazione hanno reso possibile questo percorso. Perché il marketing non è solo promuovere un prodotto, ma creare valore, costruire relazioni e guidare il cambiamento.

Partecipare a questa iniziativa significa per me credere fortemente nel valore della diversità e nel potenziale che ogni donna può esprimere quando viene sostenuta e valorizzata.

Grazie per l'opportunità: sono fermamente convinta che il valore delle persone in azienda si misuri sull'agire concretamente. A portare vantaggio reale non è il collaboratore che ha dieci idee, ma chi ha dieci idee e ne porta a compimento una.

Rita Benedetto

UNA PROCEDURA VINCENTE PER L'USATO

Il mio progetto ha preso forma nel 2024, nato da un'esigenza concreta: ottimizzare il processo di rotazione dell'usato all'interno della nostra azienda.

TRE OBIETTIVI
CHIAVE PER
L'OTTIMIZZAZIONE
DEL PROCESSO

Nel mercato automotive, la velocità e l'efficienza nella gestione dello stock usato fanno la differenza tra un'opportunità colta e una mancata vendita.

Per questo ho sviluppato un sistema mirato a massimizzare la disponibilità delle vetture usate, riducendo i tempi di permanenza in stock e aumentando la reattività alle richieste dei clienti.

Gli obiettivi chiave del progetto:

1

Aumentare la disponibilità dello stock usato, garantendo un'offerta sempre aggiornata e in linea con la domanda del mercato.

2

Ottimizzare la rotazione, trasformando le vetture in capitale che rientra più rapidamente, migliorando il cash flow e la redditività.

3

Evitare obsolescenza e svalutazione, mantenendo un pricing competitivo e valorizzando ogni vettura nel momento migliore per la



L'USATO: UN'OPPORTUNITÀ STRATEGICA PER IL BUSINESS

Il parco auto usate non è solo una categoria di vendita, ma una leva di crescita strategica che impatta positivamente su più fronti.

Puntare sull'usato significa generare valore in modo trasversale, massimizzando opportunità di business e soddisfazione del cliente.

Ci sono cinque motivi per cui l'usato rappresenta un asset fondamentale:

Margini di guadagno più alti

Rispetto al nuovo, l'usato garantisce margini di profitto superiori, con una gestione più dinamica della trattativa e della valorizzazione del prodotto.

Maggiore flessibilità commerciale

L'usato amplia il pubblico di riferimento, intercettando target più diversificati e adattandosi meglio alle esigenze di budget e mobilità dei clienti.

Più traffico in salone e online

L'interesse per vetture in pronta consegna genera un aumento dei lead e degli ingressi in concessionaria, accelerando il processo di vendita e fidelizzazione.

Rotazione e valorizzazione delle permuta

Un flusso continuo di usato permette di valorizzare al meglio le permuta, creando un meccanismo vantaggioso sia per il venditore che per il cliente.

Opportunità per il post-vendita

Più auto da ripristinare significa più fatturato per l'officina e il settore post-vendita, innescando un circolo virtuoso in cui ogni reparto aziendale contribuisce alla crescita complessiva.



IL PROGETTO

In un mercato usato sempre più orientato all'efficienza, la sinergia tra il settore commerciale e il service è fondamentale per garantire un'esperienza fluida e senza intoppi.

È per questo che ho creato la figura del Connector, che nasce proprio con questo obiettivo: ottimizzare i processi aziendali e creare un collegamento strategico tra vendite e assistenza.



Un ruolo essenziale per migliorare l'operatività aziendale e offrire un valore aggiunto sia all'azienda che ai clienti.

Il Connector, nello specifico, si occupa di:

- Supporto al settore commerciale
- Richiesta di prenotazione della vettura

tramite portale al service del marchio di riferimento

- Raccolta della documentazione di bordo
- Trattativa e raccolta dei preventivi di carrozzeria in collaborazione con le officine convenzionate, abbattendo i costi previsti per il ripristino

Il Connector rappresenta il ponte strategico tra vendite e assistenza, garantendo un flusso di lavoro fluido ed efficiente e trasformando la collaborazione in un risparmio concreto per l'azienda.

**UN'ORGANIZZAZIONE BEN
CONNESSA CHE LAVORA
MEGLIO E VENDE DI PIÙ.**

NASCE LA FORMULA 3+3+3 A SOSTEGNO DEL CONNECTOR

Il tempo è il vero vantaggio competitivo: quando ogni fase è chiara e ogni attore sa cosa fare e quando farlo, i risultati sono concreti.

Ore, giorni, mesi: e se ne servissero solo 3?

3 ORE, 3 GIORNI, 3 MESI: 3 FASI

Partendo dal Connector, abbiamo analizzato le 3 fasi del modello operativo che gestisce il processo: Presa in Carico, Diagnosi e Ripristino del veicolo, Ciclo di vendita. Tre tempi distinti, un unico obiettivo: valorizzare ogni vettura usata, ottimizzando tempi, risorse e performance.



3+3+3: NEL MONDO DELL'USATO, IL TEMPO È UN ASSET STRATEGICO

A sostegno del lavoro del Connector, per valorizzare al massimo il potenziale dell'usato, abbiamo introdotto il modello operativo 3+3+3, ovvero 3 ore, 3 giorni, 3 mesi. Una roadmap scandita da tre fasi, con tempi certi e azioni definite, che garantisce fluidità, efficienza e risultati misurabili.

- Entro 3 ore: il venditore avvia il processo, con la raccolta completa della documentazione del veicolo e facendo una stima dei costi di ripristino e trasferisce tutto al Connector
- Entro 3 giorni: il Connector avvia la trattativa per i preventivi di ripristino con meccanica e carrozzeria
- Entro 3 mesi: la vettura viene ripristinata e messa in stock; la vendita deve essere garantita da tutto il nostro settore commerciale entro 90 giorni

Il Connector rappresenta il cuore operativo di questo modello: collega in modo diretto vendite e assistenza, coordina ogni fase e garantisce continuità tra reparti, piattaforme digitali e partner tecnici.

Grazie al suo ruolo, il processo si sviluppa in modo armonico, con tempi ottimizzati, attività sincronizzate e una visione sempre aggiornata.

I risultati che abbiamo potuto apprezzare sono stati: ottimizzazione dei tempi, margini potenziati e risparmio economico.

Il 3+3+3 trasforma l'organizzazione, valorizza ogni vettura e accelera il business dell'usato: una strategia fondamentale per rendere performante la figura del Connector.

IL PORTALE DI GESTIONE: IL CUORE DIGITALE DEL METODO 3+3+3

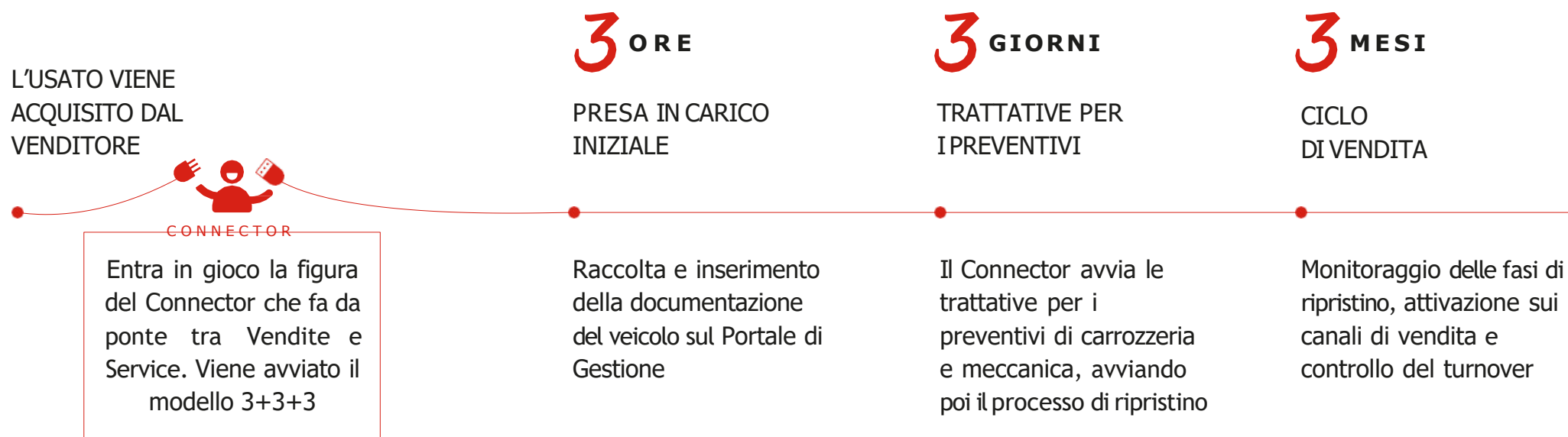
A integrazione del metodo 3+3+3, è stata sviluppata una piattaforma digitale progettata per ottimizzare ogni fase della gestione dell'usato da parte del Connector.

Il Portale di Gestione rappresenta il punto di coordinamento centrale, dove consulenti, responsabili e tecnici collaborano in modo sinergico. Ogni passaggio, dalla presa in carico alla

pubblicazione, viene tracciato, aggiornato e condiviso in tempo reale, offrendo una visione completa del processo.

Documentazione, attività operative e stati di avanzamento sono organizzati in un flusso chiaro, strutturato e facilmente monitorabile.

Ecco come funziona, in breve:





PRESA IN CARICO INIZIALE

3 ORE

Nelle prime 3 ore dalla presa in carico della permuta, il Connector registra sul Portale tutta la documentazione del cliente - libretto, doppia chiave, bollo, attrezzi di bordo e ogni elemento utile alla corretta gestione della vettura.

Una volta completata questa fase, registra sul Portale di Gestione i costi di ripristino meccanico e di

carrozzeria indicati dalla prima stima del venditore.

Contestualmente, nel Portale di Gestione, arriva una notifica al Responsabile Usato, segnalando l'ingresso ufficiale della vettura in azienda.

A questo punto, viene aperto un ordine di lavoro per la vettura per poi passare alla fase successiva.



TRATTATIVA E
PREVENTIVAZIONE

3 GIORNI

Entro 3 giorni lavorativi dall'ingresso della vettura, il processo entra nella sua seconda fase: quella della trattativa dei preventivi per il ripristino della vettura.

Il Connector e i professionisti delle officine convenzionate effettuano una valutazione congiunta dello stato del veicolo, analizzando in dettaglio gli interventi necessari ai fini di verificare i costi attribuiti in fase di valutazione della permuta da parte del venditore.

Da questa analisi nasce un preventivo completo e definitivo per il ripristino meccanico e di

carrozzeria, che viene inserito nel Portale di Gestione, garantendo massima trasparenza e tracciabilità.

La vettura viene quindi prenotata nell'agenda dell'officina, assicurando una gestione puntuale dei tempi.

In caso di variazioni superiori al 10% rispetto alla valutazione iniziale, il Connector notifica il Responsabile Usato, richiedendo l'approvazione per procedere.



DALLA
VALORIZZAZIONE ALLA
VENDITA: L'ULTIMA
FASE DEL PROCESSO

3 MESI

Per velocizzare la fase di ripristino delle vetture abbiamo creato la Factory, la nostra officina dedicata esclusivamente all'usato, riuscendo a ridurre i tempi di lavorazione senza sovraccaricare le officine dei brand, garantendo un flusso rapido ed efficiente.

Abbiamo portato il tempo medio di ripristino a 8 giorni, un dato già competitivo. Il nostro obiettivo entro il primo semestre del 2025 è abbassarlo a 7 giorni, per accelerare ulteriormente la rotazione dello stock e migliorare la disponibilità di vetture per i clienti.

Al termine degli interventi, il Connector notifica al Responsabile Usato e ai Consulenti Vendite che la vettura è pronta per essere commercializzata.

Da questo momento, la vettura viene attivata sui canali digitali, pubblicata sulle piattaforme di vendita e resa disponibile per il pubblico, entrando pienamente nel ciclo commerciale.

Durante tutta questa fase, ne viene costantemente monitorato lo stato, garantendo un turnover efficiente e mantenendo sempre alta la competitività sul mercato.

Se dopo 90 giorni la vettura è ancora in stock, il Responsabile Usato e il team Vendite analizzano strategie di pricing, visibilità e remarketing, individuando azioni mirate per stimolare l'interesse e concludere la vendita con successo.

IL PORTALE DI GESTIONE (ESEMPIO)

ST SERGIO TUMINO

BENVENUTO ANGELO CELESTRE

RIEPILOGO VEICOLI

CODICE VEICOLO	MODELLO	TARGA	INGRESSO	STATUS	TEMPO TRASCORSO	AZIONI
100256	Audi Q3 JT2BG22K3X1234567	EX018GA	22/03/2025	● IN FACTORY	15:22:13 GIORNI	
100450	BMW X1 WBA7K310X0G123456	FA145LB	06/04/2025	● TRATTATIVA PER PREVENTIVI	01:25:47 SU 3 GIORNI	
100785	Mercedes GLA WDC1509421J854321	GF560RD	07/04/2025	● PRESA IN CARICO	00:02:12 SU 3 ORE	
100111	Volkswagen Tiguan JT2BG22K3X1234567	CY123MN	05/03/2025	● RIPRISTINATA	08:02:12 GIORNI	
100354	Toyota RAV4 JTMBJREV20J456789	GV356WR	02/04/2025	● IN FACTORY	05:36:05 GIORNI	
100785	Hyundai Tucson TMAJ3815ALJ123456	DC389FM	04/04/2025	● TRATTATIVA PER PREVENTIVI	03:47:11 SU 3 GIORNI	
100214	Volvo XC40 JT2BG22K3X1234567	EX467QP	07/04/2025	● PRESA IN CARICO	00:02:12 SU 3 ORE	

Risultati mostrati 7 di 26

<< < 1 2 > >>

IRISULTATI DI UN METODO CHE FUNZIONA

L'applicazione della formula 3+3+3 ha generato benefici chiari e tangibili. Tempi ottimizzati, processi fluidi e un'organizzazione più efficiente hanno trasformato la gestione dell'usato in un vero punto di forza.

Le evidenze parlano da sole: vogliamo condividere con voi i risultati dell'anno 2024

3 + 3 + 3 =

567.155,65 €

È quello che la ST Sergio Tumino ha guadagnato nel 2024 grazie a questo modello operativo.

Il risultato è la differenza tra la stima dei costi effettuata tramite il venditore, di 1.620.705,00 €, e il valore effettivo di ripristino di 1.053.549,39 €.

L'INTELLIGENZA ARTIFICIALE SARÀ UNO STRUMENTO FONDAMENTALE

Nel prossimo biennio, vogliamo rafforzare il nostro modello operativo con il supporto dell'intelligenza artificiale.

Digitalizzeremo la fase di presa in carico, automatizzando l'acquisizione dei documenti per velocizzare l'attivazione e ridurre gli errori.

Utilizzeremo modelli predittivi per stimare costi e tempi di ripristino, così da prendere decisioni più

rapide e informate sulla base di dati tecnici e storici. Ottimizzeremo la valorizzazione delle vetture attraverso un pricing dinamico e strategie di vendita mirate in base all'andamento del mercato.

L'integrazione dell'intelligenza artificiale non è un punto di arrivo, ma un percorso di crescita: renderemo il processo un vero vantaggio competitivo dove persone e tecnologia lavorano in perfetta sinergia.

IN SINTESI: UN MODELLO OPERATIVO VINCENTE, ANCORA MIGLIORABILE

Il modello 3 Ore, 3 Giorni, 3 Mesi ha trasformato la gestione dell'usato, portando efficienza e redditività a un nuovo livello.

Grazie a un'accelerazione nelle fasi di ricondizionamento delle vetture usate, supportata dalle nostre officine Factory esclusive per lo scopo, le auto vengono rimesse sul mercato in tempi record, massimizzando il loro valore ed evitando svalutazioni.

Il coordinamento tra Service e Vendite, potenziato dalla figura del Connector, ha reso la pianificazione più precisa ed efficiente, ottimizzando i costi e garan-

tendo un miglior controllo economico sull'intero ciclo di vita delle vetture.

Il Portale di Gestione, cuore del 3+3+3, ha permesso di centralizzare informazioni e stati di avanzamento, eliminando così le inefficienze e riducendo i margini di errore.

Il tempo medio di permanenza delle vetture in stock si è ridotto sensibilmente, migliorando la velocità di rotazione e aumentando la redditività complessiva del parco usato. La ST Sergio Tumino ha potuto apprezzare, nel 2024, un risparmio di 567.156 €.

GRAZIE A CHI CREDE NEL CAMBIAMENTO.

Il nostro progetto nasce dalla convinzione che l'innovazione non sia solo tecnologia, ma anche valorizzazione delle persone, delle idee e semplificazione dei processi.

In un contesto in cui la trasformazione è continua, crediamo che efficienza e inclusione debbano procedere insieme, guidando un modello operativo capace di generare valore reale, condiviso e sostenibile.