



L'ATTENZIONE AL CLIENTE

Davide Martocchi, titolare -assieme al fratello Arturo - della Martocchi Serramenti, è risultato uno dei migliori rivenditori Internorm d'Italia. Ha spiegato come ha raggiunto questo risultato alla Retail Academy durante Forum Involucro e Serramenti

text by **Arianna Magni**



MARTOCCHI SERRAMENTI

SEDI: CHIAVENNA E LECCO
MARCHI INTERNORM: FINESTRE E PORTONCINI D'INGRESSO
HÖRMANN E SILVELOX: CHIUSURE GARAGE
GASPEROTTI E TORTEROLO RE: PORTE BLINDATE
GAROFOLI: PORTE INTERNE
SPRILUX: TAPPARELLE, CASSONETTI
ZANAR SISTEM: ZANZARIERE
ELAN: MONOBLOCCHI
MODEL SISTEM: FRANGISOLE
STEEL PROJECT: PERSIANE BLINDATE E CANCELLETTI DI SICUREZZA
TENDER: VETRATE, VERANDE.
CLIENTELA: PRIVATI E ARCHITETTI
 85%, IMPRESE 5%
MATERIALI: PVC 85%, LEGNO-ALLUMINIO 15% (IN VALORE), PVC 90%, LEGNO-ALLUMINIO 10% (IN PEZZI)

a

febbraio 2016, il Golden Award Gewinner 2015 di Internorm per l'Italia è stato assegnato alla Martocchi Serramenti, partner dell'azienda austriaca, nella Categoria Partner di successo.

I fratelli Arturo e Davide non sono nuovi ai premi.

Hanno ricevuto anche il premio quale miglior [1st] Window Partner 2012, ultimo di una serie quasi infinita a partire dai primi anni di collaborazione con Internorm.

Martocchi Serramenti è entrata a far parte del ristretto gruppo dei [1st] Window Partner di Internorm nel maggio del 2007. Si tratta di un'attribuzione controllata e





DAVIDE MARTOCCHI DURANTE L'INTERVENTO ALLA RETAIL ACADEMY.

certificata con regolarità da un istituto indipendente che verifica, periodicamente, il rispetto, da parte dei rivenditori, dei 12 Standard Customer Care a favore del cliente. Questa verifica viene fatta contattando il cliente e sottoponendogli una serie di domande riguardanti sia la parte commerciale sia la fornitura e la posa del serramento.



IL CLIENTE VA CAPITO E SEGUITO

“Questo servizio fa piacere al cliente - spiega Davide Martocchi - perché si sente valorizzato e seguito, ed è positivo per il concessionario perché crea quel passaparola che serve per il lavoro di rivenditori e posatori”. Oltre al codice di condotta Internorm, Martocchi Serramenti ha posto una particolare attenzione al cliente a partire dall'accoglienza nello show room: “Abbiamo un'area

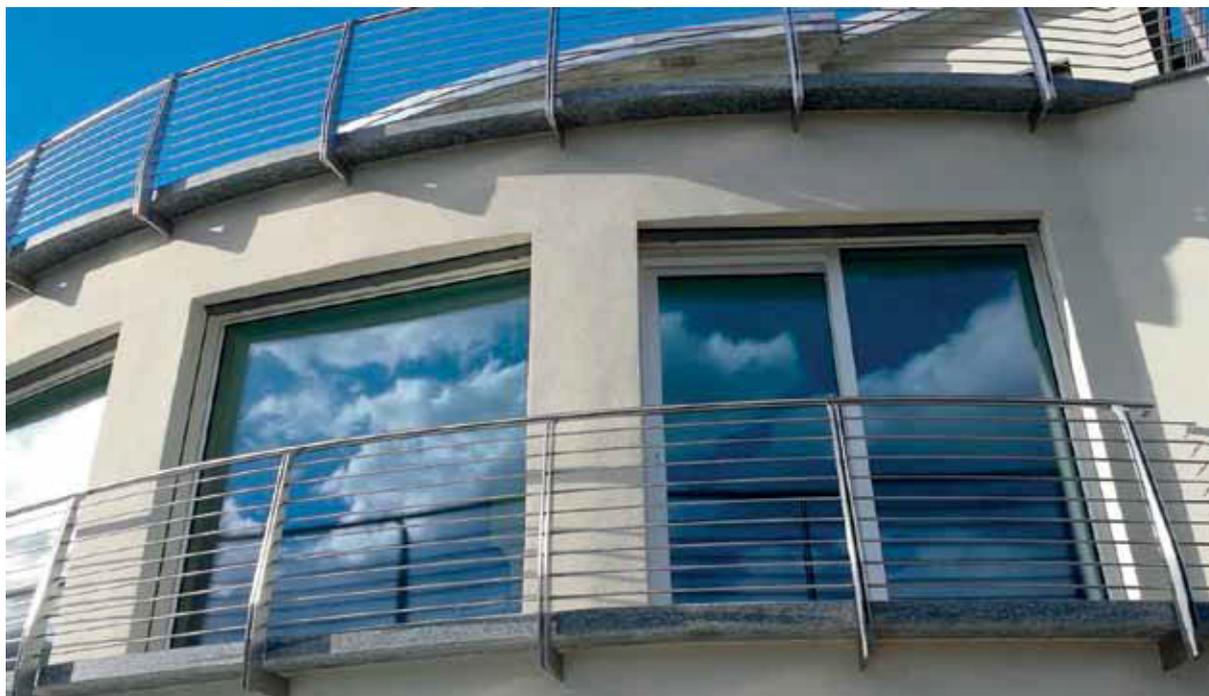
giochi, così i bambini giocano e i genitori si possono concentrare di più sul prodotto che stanno acquistando.” Un accorgimento che fa sì che il cliente sia più sereno e disponibile. Ma l'attenzione al cliente non si ferma lì: la posa ha molta importanza e Martocchi Serramenti ha deciso di renderla “di qualità” come di qualità è il serramento che vende. Quindi la posa è affidata esclusivamente agli otto posatori, tutti interni all'azienda.



MARTOCCHI POSSIEDE DUE SHOWROOM: IL PRIMO A CHIAVENNA E IL SECONDO A LECCO.



SOPRA, L'EDIFICIO CASA CLIMA GOLD DI MARIANO COMENSE. MARTOCCHI HA POSATO I SERRAMENTI INTERNORM.



A LATO, DAVIDE MARTOCCHI, LA MOGLIE MILVA E DANIELE LA SALA, AD DI INTERNORM ITALIA RIPRESI A MADE EXPO.

SOTTO, IL PREMIO RICEVUTO DA MARTOCCHI SERRAMENTI DA PARTE DI INTERNORM.

LA POSA CON PERSONALE INTERNO QUALIFICATO È UN PLUS VALORE CHE GIUSTIFICA LA DIFFERENZA DI PREZZO NEI PREVENTIVI E FA PARTE DELL'ATTENZIONE AL CLIENTE

POSA: FATTORE CHIAVE

“Il fatto che la posa venga fatta da personale interno – continua Davide Martocchi – viene trasmesso, in fase di vendita, ma può sfuggire al cliente.

E, allora, per certificare la qualità della posa abbiamo fatto un altro passo: abbiamo siglato un contratto con PosaClima.”

I posatori vengono così formati e, utilizzando determinati materiali, è possibile dare la garanzia di 10 anni sulla posa.

“Questo è un plus valore, che giustifica anche la differenza di prezzo nel preventivo che il cliente accetta in quanto si rende sempre più conto della necessità di una posa di qualità.” È stata una scelta legata alla qualità del serramento da posare, ma anche all'at-

tenzione a 360° che da sempre Martocchi Serramenti ha verso i suoi clienti.

Questa attenzione, dal primo contatto alla post vendita, si concretizza anche nella decisione di affidare riparazioni, manutenzioni e regolazioni a un collaboratore esperto, che si dedica esclusivamente a questo perché il rivenditore e i posatori hanno poco tempo da dedicare a queste attività e non è opportuno far aspettare il cliente. “È importante offrire questo servizio e così abbiamo scelto la persona più esperta, che ha la massima capacità per risolvere i problemi.”

Davide Martocchi ritiene questo servizio fondamentale nella post vendita, come importante e futuro passo della filosofia aziendale sarà quello della manutenzione



programmata annuale.

“Il serramento di qualità ha comunque bisogno di manutenzione per durare una vita, – conclude Davide Martocchi – e, con questo, puoi raggiungere gli obiettivi aziendali soddisfacendo il cliente.”