

Il business dei pneumatici moto è da molti considerato una nicchia, caratterizzata da una elevata consapevolezza degli utenti finali che pretendono e richiedono un livello di servizio in linea con la loro passione per le due ruote. Per Pirelli, quest'area rappresenta un vero e proprio fiore all'occhiello per la ricerca e lo sviluppo di prodotti sempre all'avanguardia e - a partire dalla seconda metà dello scorso anno - anche per aver sviluppato un concetto di Retail espressamente dedicato ai motociclisti.

In coerenza con la focalizzazione strategica sul Premium, Pirelli sta rivoluzionando il concetto di Service per i motociclisti, un'assistenza che ruota attorno ai pneumatici moto, ma che non si limita ad essi.

In meno di 8 mesi, sono già stati ultimati 5 Ride Passion Store oltre ad un Track Service Point, veri e propri punti di riferimento per il "cambio gomme" moto, luoghi in cui è evidente il connubio fra lo stile Pirelli e la competenza dei migliori specialisti del settore.

Ne parliamo con Edoardo Arisi, che - per la Business Unit Moto di Pirelli - cura in prima persona il programma Ride Passion.

PN: Che cos'è "Ride Passion"?

EA: Ride Passion è l'interpretazione Pirelli dell'officina moto, intesa sia come luogo fisico all'interno del quale si svolgono i lavori sia come esperienza di *service*, fatta di una serie di attenzioni e servizi rivolti all'utente finale. Per i motociclisti, il cambio gomme è spesso vissuto come il momento di preparazione ad un upgrade prestazionale della propria amata due ruote. E' bello che questa attesa possa avvenire all'interno di un ambiente piacevole, avendo a disposizione alcuni servizi distintivi che ne qualificano il valore.

Il progetto Retail, strategico per Pirelli, ha quindi coinvolto anche la Business Unit Moto che - cominciando dall'Italia - ha iniziato a coinvolgere ed identificare quelli che ritiene essere i migliori Partner specialisti moto, siano essi gommisti moto o officine moto con business pneumatici sviluppato. Puntiamo a valorizzare il livello di servizio, garantito dalla competenza e dalla passione dei nostri Partner.

PN: Chi può far parte del network Ride Passion?

EA: Siamo partiti dal punto di vista dei motociclisti, perchè a loro è dedicato questo network. Abbiamo selezionato i Partner, all'interno dei nostri migliori Clienti, seguendo la regola di una semplice domanda: al tuo miglior amico che ti chiede a chi sia opportuno rivolgersi per l'assistenza della sua moto, chi consiglieresti? Nell'era della trasparenza e del

rating dell'end user, così diffuso nel canale online, si può dire che abbiamo giocato d'anticipo all'interno del nostro settore. Da qui emergono tutti i valori che riteniamo essere fondamentali: competenza, cortesia, disponibilità, trasparenza e proattività nell'accettare una nuova sfida e nel diventare ambasciatori del nostro Brand sul territorio.

Per rispondere puntualmente alla domanda comunque, per far parte del programma Ride Passion, la *condicio sine qua non* è essere già riconosciuti come un punto di riferimento per i motociclisti all'interno di una determinata area geografica. Naturalmente poi, non si può prescindere da una prospettiva commerciale.

PN: I punti vendita Ride Passion vengono identificati da un'insegna ad hoc?

EA: Certo, molto di più in realtà. L'insegna Ride Passion prelude ad un vero e proprio Flagship Store, perchè di fatto i negozi coinvolti nel programma vengono completamente ristrutturati. E' incredibile il confronto fra il prima ed il dopo: lo stupore dei Titolari e dei motociclisti che ritornano nel punto vendita dopo il restyling sarebbe da filmare...

La soluzione stilistica è di forte impatto: i led a pavimento che riproducono il battistrada di un pneumatico, il bancone che con il suo design richiama il cilindro di un motore, la resina nera, l'alluminio traforato, le foto in bianco e nero accomunano tutti i Ride Passion Store.

All'interno di ognuno di loro poi si trovano oggetti e soluzioni differenti, perchè andare incontro alle esigenze dei Titolari è importante e le soluzioni *tailor made* sono sempre più efficaci di un approccio indifferenziato: a Torino, ad esempio, abbiamo progettato da zero un mobile portacaschi dove il Cliente può lasciare al sicuro il proprio casco, conservando egli stesso la chiave della serratura, evitando in tal modo di portarselo via con sé o doverlo lasciare incustodito. E' una piccola cosa, ma testimonia l'attenzione ai dettagli, ed il suggerimento è arrivato proprio dal Titolare.

PN: Oltre all'immagine ci saranno servizi o iniziative dedicate agli appassionati di moto?

EA: Certamente. Non ci limitiamo a rifare il look ai negozi, ma aggiungiamo dei servizi distintivi, che vengono percepiti dal cliente finale come utili, e che non sono comuni per il mondo del *service* moto. Un esempio è la Courtesy Bike, ovvero un maxi-scooter di cortesia, a disposizione dei Clienti Ride Passion. Anche la Courtesy Bike è Premium (si tratta di un BMW C600 Sport con livrea dedicata).

Un'altra agevolazione che viene molto apprezzata è il servizio Door to Door: il Dealer viene

a ritirare la moto direttamente presso il domicilio o sul posto di lavoro del Cliente, in alcuni casi con il furgone (anch'esso con livrea dedicata Ride Passion), in altri con la Courtesy Bike, che viene lasciata in uso al Cliente.

Per chi invece preferisce attendere presso il Dealer, abbiamo pensato di dotare ogni Ride Passion Store di copertura wi-fi e di un IPAD, con il quale il Cliente può intrattenersi e vivere un'esperienza multimediale del mondo Pirelli attraverso una App dedicata. Attraverso la funzione "real time", potrà addirittura seguire i lavori sulla propria moto, attraverso una webcam che inquadra in diretta le operazioni dei meccanici.

Inoltre, i Dealer stanno lanciando un'iniziativa rivolta in esclusiva ai Motociclisti che si rivolgono ai Ride Passion Store, per premiare la fiducia dell'end user in modo concreto e costruttivo per il Dealer in un'ottica di medio-lungo termine.

PN: Possiamo parlare di una specie di Driver dei pneumatici moto?

EA: Ci sono molti valori che accomunano Ride Passion e Driver. Uno fra tutti la trasparenza delle operazioni e dei prezzi. All'interno del Ride Passion Store, proprio grazie all'IPAD messo a disposizione, il motociclista potrà esaminare anche le offerte ed i prezzi delle coperture in modo assolutamente trasparente. Una bella iniezione di trasparenza su uno degli argomenti più caldi del nostro settore.

PN: E le differenze rispetto a Driver?

EA: La differenza principale tra Driver e Ride Passion riguarda la numerosità e la capillarità dei punti vendita. Driver sta consolidando ed ampliando una presenza sul territorio che conta già diverse centinaia di operatori. Noi siamo destinati a rimanere molto meno numerosi.

Oltre a rimanere più "esclusivi", un'altra differenza riguarda la formula contrattuale di adesione al progetto. Noi parliamo di Fidelity Network, e siamo consapevoli che il know-how tecnico, la competenza e l'autorevolezza sul campo sono un patrimonio dei nostri Dealer. Tutto comunque ruota attorno al concetto di Premium: uniamo il loro livello di servizio al prestigio dei nostri marchi e alla qualità dei nostri prodotti.

PN: A parte poche eccezioni, non è facile trovare gommisti che riescono a vivere di solo moto. Chi altro potrà aderire al progetto?

EA: Naturalmente i pochi gommisti che - in Italia - si occupano solo di moto e scooter

rappresentano in modo ideale il concetto Ride Passion. Ma non ci sono solo loro: ci rivolgiamo anche agli specialisti moto, ovvero le officine autorizzate che prestano un'assistenza completa e che - in virtù di un rapporto pluriennale con noi - hanno sviluppato negli anni un business pneumatici particolarmente sviluppato. Queste realtà - che effettuano riparazioni, tagliandi, preparazioni, assetti e molto altro - fanno entrare Ride Passion e Pirelli in una categoria di eccellenza più ampia e non limitata ai pneumatici.

Esistono realtà d'eccellenza anche all'interno del mondo dei gommisti auto, con un corner moto separato e dedicato. Stiamo affrontando anche questa sottotipologia di operatori, perchè spesso rappresentano dei punti di riferimento anche per i motociclisti, e non solo per gli automobilisti. Anche in questo caso, la vera discriminante è rappresentata dalla competenza del Titolare e dei propri collaboratori.

PN: Dove si trovano i primi Ride Passion Store? Il progetto riguarda solo l'Italia o verrà esportato?

EA: Siamo partiti dall'Italia, ma stiamo già esportando il modello oltre i confini nazionali. Siamo presenti con Motoway ad Assago (MI), con Motomania a Fidenza (PR), con Frejus Gomme a Torino, con Meante & Cauchioli a Verona, con Donati Gomme a Roma e con un Track Service Point presso il Circuito di Varano De' Melegari (PR). Anche i Circuiti, infatti, rappresentano per noi un obiettivo importante perchè lì è ancora più evidente il connubio fra le prestazioni dei nostri prodotti e la cura unita alla velocità dei nostri Partner. Credo che avremo delle novità anche in quest'ambito.

Uscendo dall'Italia, abbiamo già in progetto un Ride Passion Store in Spagna a Barcellona prima dell'estate, e abbiamo già stretto accordi per aprire in Francia ed in Germania.



Motoway di Assago (MI)



PneusNews.it ha intervistato Edoardo Arisi, International Retail Manager di Pirelli Tyre



Motomania di Fidenza (PR)



Donati Gomme di Roma (interni)



La courtesy bike griffata Ride Passion by Pirelli



Meante & Cauchioli di Verona



Motoway di Assago (interni)



Il furgone Ride Passion



Motomania di Fidenza (interni)

© riproduzione riservata

pubblicato il 8 / 05 / 2013