

# Come stanno gli autoriparatori

Per dire la vostra opinione  
inviare un'e-mail a:  
[giuseppe.polari@reedbusiness.it](mailto:giuseppe.polari@reedbusiness.it)



**S**apere come sta il mercato della riparazione in Italia è importate per capire come sta il mondo delle officine. In settore che piano piano si evolve e che richiede agli operatori ingenti investimenti non solo economici. Grazie alla partnership con Marketing & Telematica (società di servizi con sede ad Arese specializzata in interventi di trade intelligence), abbiamo voluto focalizzare l'attenzione sui dati strutturali e su importanti aspetti qualitativi del mondo dell'autoriparazione, presentandone, numeri alla mano, la panoramica nazionale.

Prima di entrare nel merito delle rilevazioni, è opportuna una

breve premessa metodologica: il censimento MMAS Autofficine di M&T si differenzia dai tradizionali studi di settore poiché la raccolta delle informazioni presso gli operatori avviene in modo diretto - attraverso interviste telefoniche one-to-one a ciascuno di essi. Inoltre, lo staff di professionisti di M&T che realizza le interviste contatta tutti gli operatori presenti nella base dati, e non solo un campione rappresentativo, così da generare una mole di informazioni unica per estensione e per profondità. Le interviste, infine, sono effettuate secondo il metodo del "Revolving Panel", che prevede di

suddividere i nominativi presenti nella base dati in quattro gruppi campionari omogenei e di indagarli a distanza di sei mesi l'uno dall'altro nell'arco di due anni, a garanzia di un aggiornamento costante dei dati stessi.

Dal confronto tra i dati e le informazioni analitiche rilevate nelle diverse edizioni del Censimento, organizzate con l'impiego della piattaforma MMAS-Micro Marketing Analysis System, è poi possibile far emergere in tutta la loro evidenza i diversi fenomeni in atto a livello di macromercato (crescita del mercato, diversificazione delle vendite, sviluppo dei servizi al-

l'utenza, ...), sulla base dei quali vengono definiti cluster omogenei che permettono di valutare il posizionamento di ogni singola officina censita. Ecco ora le maggiori evidenze a livello nazionale emerse dall'ultima edizione del Censimento MMAS Autofficine, aggiornato al mese di dicembre 2009.

## La numerosità delle autofficine italiane

Secondo M&T le autofficine di autoriparazione italiane sono oltre 28.500 così distribuite: per il 31,2% nelle regioni del Nord Ovest, per il 22,3% in quelle del Nord Est, per il 18,9% nel Centro

Italia e per il 27,5% nel Mezzogiorno. La regione che ne accoglie di più in senso assoluto risulta essere la Lombardia (19%), seguita dal Veneto, dal Piemonte e dall'Emilia Romagna.

## L'ampiezza degli spazi di lavoro

Le dimensioni del luogo di lavoro è uno dei parametri che caratterizzano un centro di riparazione da un altro (in realtà la professionalità di un autoriparazione è uno dei punti di riferimento per la scelta di un'officina da parte dell'automobilista). Rimanendo sulla classe dimensionale, le "misure" che prevalgono mediamente nelle

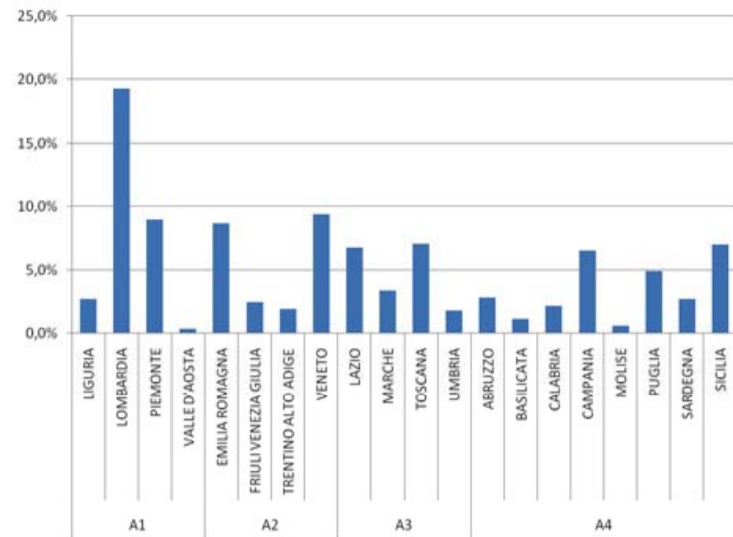
## SEGMENTAZIONE AUTOFFICINE - ITALIA

Liguria	2,7%
Lombardia	19,3%
Piemonte	9,0%
Valle d'Aosta	0,4%
A1 - Nord ovest	31,2%
Emilia Romagna	8,7%
Friuli V. Giulia	2,4%
Trentino Alto Adige	1,9%
Veneto	9,4%
A2 - Nord est	22,3%
Lazio	6,8%
Marche	3,3%
Toscana	7,1%
Umbria	1,7%
A3 - Centro	18,9%
Abruzzo	2,8%
Basilicata	1,1%
Calabria	2,1%
Campania	6,5%
Molise	0,6%
Puglia	4,9%
Sardegna	2,6%
Sicilia	7,0%
A4 - Sud e isole	22,0%
<b>Totale Italia</b>	<b>100,0%</b>

## NUMEROSITÀ AUTOFFICINE - ITALIA

	<b>N.ro</b>
A1	8927
A2	6383
A3	5391
A4	7867
<b>Italia</b>	<b>28568</b>

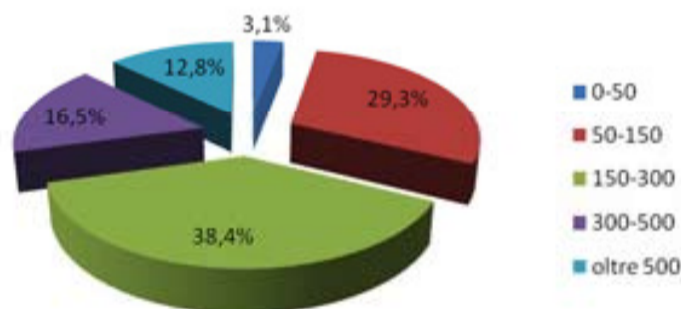
## SEGMENTAZIONE AUTOFFICINE - ITALIA



## SEGMENTAZIONE DELLE AUTOFFICINE PER FASCIA DIMENSIONALE (MQ)

	0-50	50-150	150-300	300-500	Oltre 500
A1	2,8%	28,0%	39,5%	17,0%	12,8%
A2	1,8%	23,5%	40,6%	19,3%	14,8%
A3	3,7%	29,2%	38,3%	16,2%	12,6%
A4	4,0%	35,6%	35,2%	14,0%	11,2%
<b>Italia</b>	<b>3,1%</b>	<b>29,3%</b>	<b>38,4%</b>	<b>16,5%</b>	<b>12,8%</b>

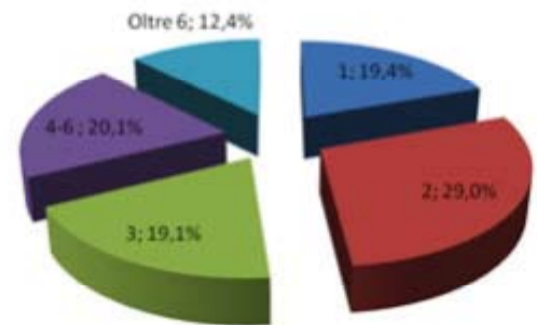
## SEGMENTAZIONE DELLE AUTOFFICINE ITALIANE PER FASCIA DIMENSIONALE



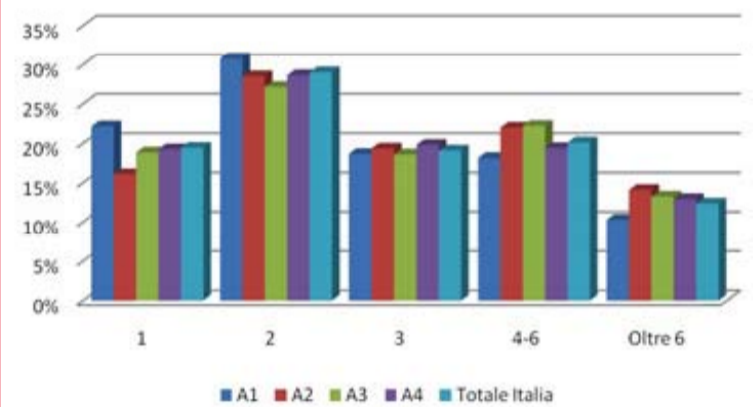
## SEGMENTAZIONE DELLE AUTOFFICINE PER NUMERO DI ADDETTI

	1	2	3	4-6	Oltre 6
A1	22,1%	30,8%	18,7%	18,1%	10,3%
A2	16,1%	28,5%	19,3%	22,0%	14,1%
A3	18,8%	27,1%	18,6%	22,2%	13,2%
A4	19,3%	28,6%	19,8%	19,4%	12,9%
<b>Totale Italia</b>	<b>19,4%</b>	<b>29,0%</b>	<b>19,1%</b>	<b>20,1%</b>	<b>12,4%</b>

## SEGMENTAZIONE DELLE AUTOFFICINE PER NUMERO DI ADDETTI



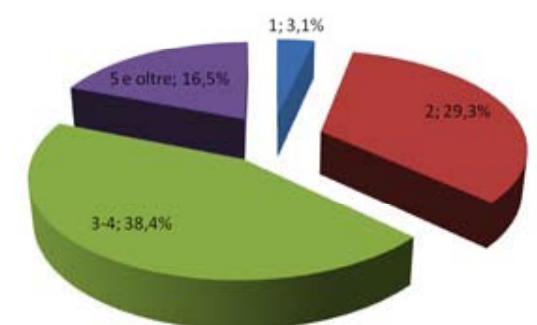
## SEGMENTAZIONE DELLE AUTOFFICINE PER NUMERO DI ADDETTI



## SEGMENTAZIONE DELLE AUTOFFICINE PER NUMERO DI PONTI

	1	2	3-4	5 e oltre
A1	11,3%	31,3%	39,7%	17,7%
A2	8,8%	26,9%	40,6%	23,8%
A3	14,6%	30,0%	36,2%	19,2%
A4	23,9%	33,9%	27,9%	14,3%
<b>Totale Italia</b>	<b>14,5%</b>	<b>30,7%</b>	<b>36,3%</b>	<b>18,5%</b>

## SEGMENTAZIONE DELLE AUTOFFICINE PER NUMERO DI PONTI



autofficine italiane sono quelle che vanno dai 150 ai 300 metri quadrati: ad essa appartiene infatti il 38,4% degli esercizi profilati da M&T, valore che sale al 40,6% in corrispondenza delle regioni del Nord Est. Segue la fascia da 50 a 150 metri quadrati, cui afferisce il 29,3% degli intervistati, con punte del 35,6% nel Mezzogiorno e, sul fronte opposto, del 23,5% nel Nord Est. Le autofficine da 300 a 500 metri quadrati di superficie sono invece il 16,5% del totale (agli estremi, ancora una volta il Nord Est e il Sud) e quelle oltre i 500 metri quadrati il 12,8%. Solo il 3,1% degli esercizi, infine, si colloca nella fascia fino a 50 metri quadrati.

### Il numero di addetti

Le autofficine italiane si collocano prevalentemente nella fascia da 1 a 3 addetti, precisamente il

29% ne conta 2 e il 19% circa o 1 o 3. Appartiene poi alla fascia da 4 a 6 addetti il 20% degli operatori, mentre dispone di un personale superiore alle 6 unità solo il 12,4% di essi.

A livello di Aree Nielsen si evidenziano alcune variazioni di rilievo: il Nord Ovest spicca per la quota più contenuta di officine appartenenti alla classe di addetti superiore ed è invece più alta della media la quota di operatori con 1 o con 2 addetti. Al contrario, nel Nord Est la situazione è ribaltata, con una quota di officine con 1 solo addetto di 3 punti percentuali inferiore alla media e di officine con oltre 6 addetti di quasi 2 punti percentuali al di sopra della media.

Il Centro spicca per la minore consistenza degli operatori in fascia 2 addetti e la maggiore presenza di officine nella classe

da 4 a 6. Il Sud, invece, sembra rispecchiare la situazione rilevata a livello nazionale.

### Il numero di ponti

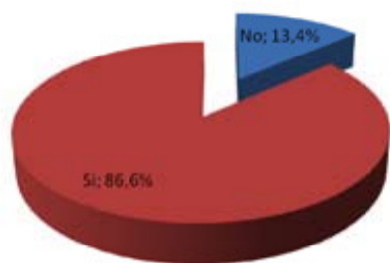
Il censimento di Marketing & Telematica ha rilevato anche il numero di ponti presenti nelle autofficine coinvolte nell'indagine. A livello nazionale la situazione è la seguente: ne ha 3 o 4 il 36,3%, 2 il 30,7%, 5 o più di 5 il 18,5% e soltanto uno il 14,5%.

Scendendo nel dettaglio delle Aree Nielsen, incontriamo notevoli differenze. La classe "1 ponte" è più diffusa nelle regioni del Sud (23,9%, quasi 10 punti percentuali in più rispetto alla media nazionale, dato sostenuto da quanto rilevato soprattutto in Sicilia, Molise e Puglia); il Nord Est spicca per la minore incidenza delle officine con 2 ponti (quasi 4 punti % in meno

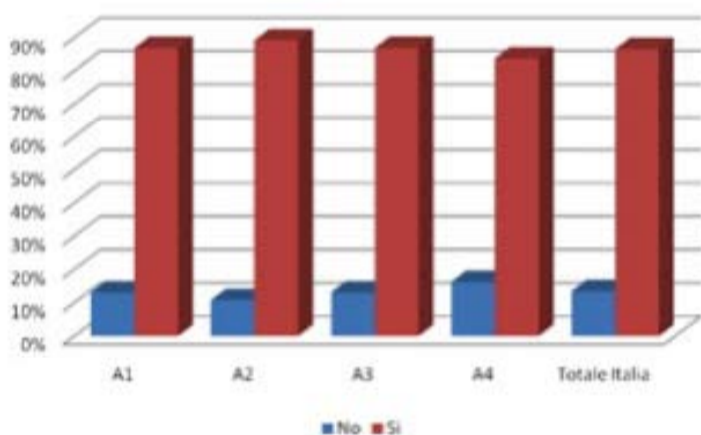
## POSSESSO DI STRUMENTI DI DIAGNOSTICA COMPUTERIZZATI

	No	Si
A1	13,1%	86,9%
A2	10,8%	89,2%
A3	13,1%	86,9%
A4	16,2%	83,8%
<b>Totale Italia</b>	<b>13,4%</b>	<b>86,6%</b>

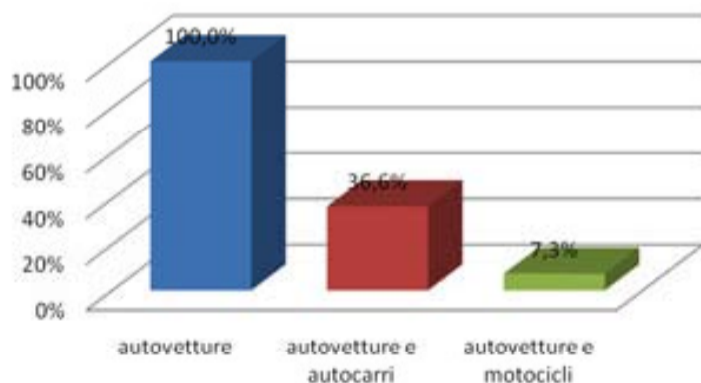
## POSSESSO DI STRUMENTI DI DIAGNOSTICA COMPUTERIZZATI - ITALIA



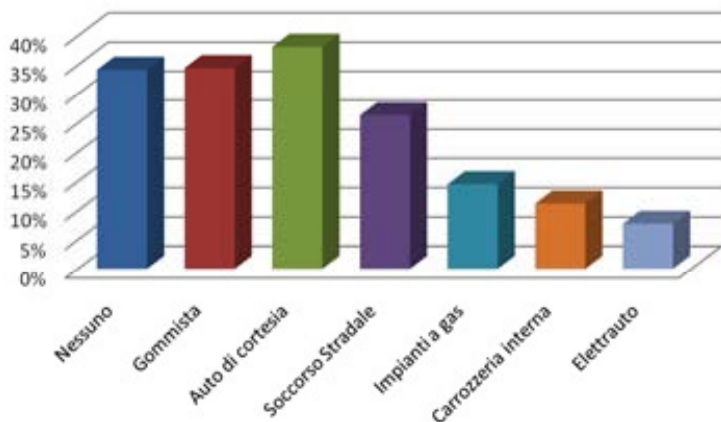
## POSSESSO DI STRUMENTI DI DIAGNOSTICA COMPUTERIZZATI



## TIPOLOGIA DI MEZZI TRATTATI



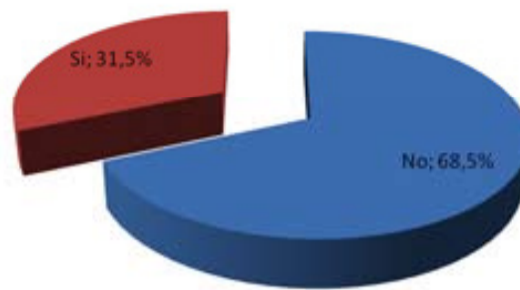
## TIPOLOGIA DI SERVIZI OFFERTI



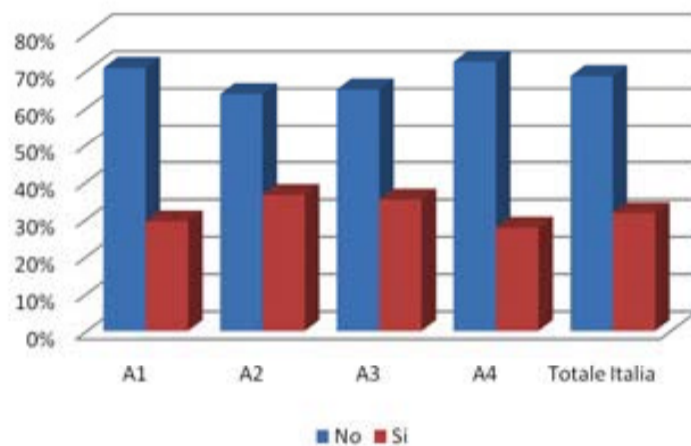
## AUTORIZZAZIONE REVISIONI

	No	Si
A1	70,7%	29,3%
A2	63,7%	36,3%
A3	64,9%	35,1%
A4	72,4%	27,6%
<b>Totale Italia</b>	<b>68,5%</b>	<b>31,5%</b>

## AUTORIZZAZIONE REVISIONI - ITALIA



## AUTORIZZAZIONE REVISIONI



rispetto alla media italiana); nelle fasce superiori, 3-4 o 5 e più ponti, spicca la quota più elevata rispetto alla media delle officine nel Nord Italia, sostenuta dai dati relativi a Trentino Alto Adige (oltre 28%), Lombardia ed Emilia Romagna.

### I sistemi di diagnostica computerizzati

Solo il 13,4% delle officine italiane risulta esserne sprovvisto, cosa che accade esclusivamente presso le officine indipenden-

ti di dimensioni molto piccole e marginali; tale quota si riduce al 10,8% nelle regioni del Nord Est (in Trentino Alto Adige solo il 6,4%) e che tocca invece il 16,2% in quelle del Sud (oltre il 18% in Puglia e Calabria).

### La tipologia di mezzi trattati

Quanto ai mezzi trattati oltre alle autovetture, - il 36,6% delle officine censite da Marketing & Telematica risulta essere strutturato anche per interventi sui veicoli pesanti e il 7,3% anche per le riparazioni di motocicli.

### Le revisioni

Tra i business che si possono verificare all'interno delle officine vi è senza dubbio il tema della revisione. In realtà quasi tutte le officine si "occupano" della fase della pre-revisione, cioè della fase atta alla preparazione dell'auto del cliente alla vera revisione. Secondo M&T circa una officina su tre in Italia effettua il servizio autorizzato di "revisione" dei veicoli. Si discostano dalla media per difetto le regioni del Mez-

## TIPOLOGIA DI SERVIZI OFFERTI

	%
<b>Nessuno</b>	<b>34,1%</b>
<b>Gommista</b>	<b>34,5%</b>
<b>Auto di cortesia</b>	<b>38,1%</b>
<b>Soccorso Stradale</b>	<b>26,2%</b>
<b>Impianti a gas</b>	<b>14,5%</b>
<b>Carrozzeria interna</b>	<b>11,2%</b>
<b>Elettrauto</b>	<b>7,7%</b>

XXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXX

XXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXX

MARKETING  
&  
TELEMATICA

Marketing & Telematica è una società specializzata in interventi di trade intelligence, realizzati da professionisti provenienti da diversi settori della consulenza aziendale, e in servizi di marketing e customer satisfaction basati sui più avanzati strumenti informatici e su una puntuale conoscenza degli operatori di oltre venti canali distributivi, raggiunta attraverso censimenti puntuali di ciascun canale - interviste telefoniche one-to-one a tutti gli operatori - e l'impiego dei database georeferenziati MMAS - Micro Marketing Analysis System. Il Censimento Autocaricambi è gestito dal team guidato da Alberto Aliverti, partner di Marketing & Telematica e responsabile del settore Automotive.

Per maggiori informazioni sulla piattaforma MMAS e le relative applicazioni rimandiamo a: [info@metmi.it](mailto:info@metmi.it) e [www.metmi.it](http://www.metmi.it).

zogiorno (27,6%) e per eccesso quelle del Nord Est (36,3%, dato sostenuto in sostanza dal 45% del Trentino Alto Adige).

### La tipologia di servizi offerti

Stando alle evidenze statistiche emerse dall'indagine di M&T, un'officina su tre non offre alla sua clientela alcun servizio complementare, mentre è particolarmente ricca e articolata la rosa di servizi offerti dagli operatori che invece hanno scelto di essere più "vicini" alla clientela.

Uno su tre è strutturato per la manutenzione e sostituzione di pneumatici; il 38% offre l'auto di cortesia e il 26% il soccorso stradale; inoltre, il 14,5% è in grado di operare anche su veicoli con impianto a gas e l'11,2% di effettuare lavori di carrozzeria; il 7,7%, infine, offre servizi di elettrauto.



di Laura Maffei

## Autofficina Albertini Lodi

*Signor Roberto ci vuole presentare la sua officina?*

L'officina Albertini fu aperta nel 1958 da mio padre: quindi ricorrono proprio quest'anno i nostri cinquanta anni di attività. Nel 1991 e dopo gli studi, ho scelto di proseguire il mestiere di mio padre con l'aiuto di un dipendente. La mia officina è associata alla Magneti Marelli da più di venti anni e oggi come Checkstar.

*Quali attrezzature utilizza per svolgere al meglio il suo lavoro?*

Utilizzo apparecchiature di diagnosi della Magneti Marelli, della Texa e il "Futura pocket", uno strumento commercializzato dalla Magneti Marelli e specifico per le vetture di costruzione asiatica. Ho tre ponti di sollevamento: due della Ravaglioli e uno della Mondolfo Ferro.

*Ci sono problemi particolari nel lavorare con le vetture asiatiche?*

No, non trovo particolari difficoltà. Proprio oggi ho finito un lavoro su una Mazda 6 e, anche



**Roberto Alberini, davanti all'ingresso della sua officina**

grazie ai nostri fornitori di zona, ho trovato subito i ricambi necessari per la sua riparazione.

*Segue regolarmente corsi di aggiornamento?*

Certamente, partecipo almeno tre o quattro volte l'anno agli ottimi corsi della Magneti Marelli. Per avere un aiuto posso anche contare sulla Texa, rivolgendomi al loro call-center.

*Gestisce un magazzino ricambi?*

Abbiamo sempre avuto un magazzino ricambi. Oggi teniamo principalmente alcuni filtri, lampade, candele e pastiglie dei freni. Una volta avevamo anche certi particolari elettrici che servivano per riparare o revisionare alternatori e motorini di avviamento, ma ora non più. Oggi si lavora senza riparare niente e si cambia interamente il pezzo avariato con uno nuovo.

*Preferisce usare ricambi originali o generici?*

Non ho preferenze, il nostro principale fornitore di ricambi è la Checkstar - Magneti Marelli ma, se non trovo materiale disponibile in tempi brevi, spesso acquisto gli originali. Ritengo che il costo degli equivalenti sia au-

mentato parecchio e ora sia quasi pari a quello degli originali.

*I suoi clienti sono sufficientemente attenti al buono stato del loro veicolo?*

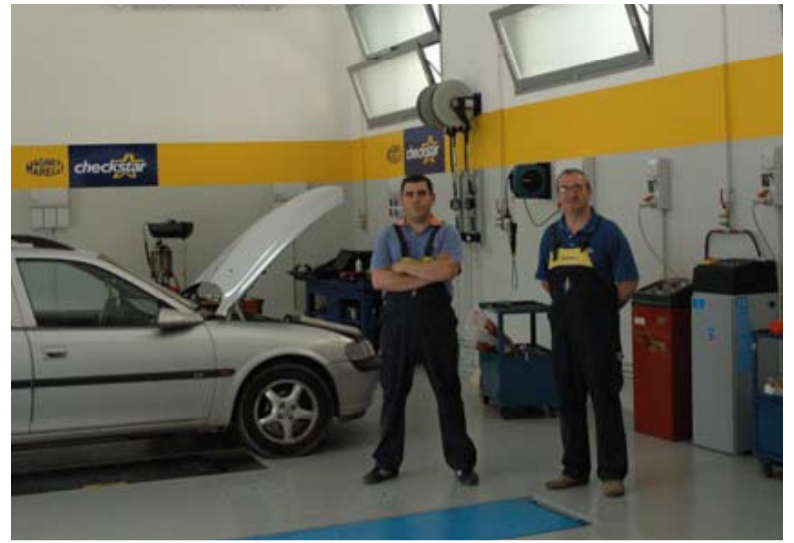
Credo che l'attenzione che rivolgono miei clienti allo stato del veicolo che conducono sia migliorato negli ultimi anni. Acquistare un'auto oggi costa parecchio denaro, quindi, è un bene prezioso che è meglio mantenere come si deve e in piena efficienza!

*C'è differenza tra clientela maschile e quella femminile?*

In generale, le donne non hanno buone cognizioni quanto gli uomini su come gestire l'auto. Credo che per loro sia molto importante trovare un meccanico che possa ispirarle fiducia.

*Dopo diversi anni dalla sua entrata in vigore, come giudica la "Monti"?*

Molto bene! I concessionari cercano sempre nuove formule per dividersi tra loro il mercato. La "Monti" è stata una buona legge che, autorizzandoci ad effettuare manutenzioni anche alle auto in garanzia, ha aiutato un po' a tutte le officine indipendenti.



**Roberto Albertini partecipa almeno tre o quattro volte l'anno ai corsi organizzati dalla Magneti Marelli**



**Roberto Albertini utilizza uno strumento di diagnosi della Texa. Inoltre afferma di avvalersi per particolari problemi del loro call-center**

**I concessionari cercano sempre nuove formule per dividersi tra loro il mercato. La "Monti" è stata una buona legge che, autorizzandoci ad effettuare manutenzioni anche alle auto in garanzia, ha aiutato tutte le officine indipendenti**

## Autoriparazioni Fizzilini Milano

*Quando è nata la sua officina?*

L'officina è stata aperta circa 35 anni fa, risponde il signor Fizzilini. Io sono entrato in società solamente da due anni dopo che uno dei vecchi soci è andato in pensione. Lavoriamo su tutti i tipi di auto effettuando soprattutto interventi di "meccanica leggera".

*Da quanti anni lavora come autoriparatore?*

Lavoro come riparatore da 15 anni. Ho imparato il mestiere frequentando un istituto professionale per autoriparatori di Novara. Una volta finita la scuola, per completare la mia formazione, ho lavorato in officina come apprendista.

*Che tipo di attrezzatura utilizza per il suo lavoro in officina?*

Abbiamo due ponti di sollevamento OMCN, apparecchiatura di diagnosi generica Brain Bee e Texa, oltre all'apparecchiatura per la rettificazione dei freni.

*Segue corsi di formazione e aggiornamento e li giudica d'aiuto per la sua professione?*

Personalmente non ne ho ancora fatti anche perché è da poco che ho iniziato il lavoro in questa officina. Sicuramente alla prima occasione seguirò un corso di aggiornamento... mi devo organizzare e già mi sto informando per farli. Vista l'evoluzione che hanno avuto le auto moderne, mantenersi aggiornati è fondamentale per continuare a lavora-

re, soprattutto per quanto riguarda l'elettronica.

*Siete dotati di un magazzino ricambi?*

In questo momento non lo abbiamo e, ad oggi, teniamo solo un po' di materiale di consumo. I ricambi che servono per le riparazioni sono ordinati di volta in volta quando servono.

*Dove li acquistate solitamente?*

Normalmente li ordiniamo a dei ricambisti tra Lodi e Magenta. Li scegliamo in base alla loro capacità di consegnare in tempi brevi nella nostra zona.

*Avete problemi per ottenerli in tempi brevi?*

Solitamente no, ma in caso di urgenza li andiamo a prendere noi direttamente.

*Lavorate anche con le vetture giapponesi o di fabbricazione asiatica?*

Sì, il mercato è ampio ed è caratterizzato da molti costruttori.

*Ci sono maggiori difficoltà per ordinare ricambi per queste autovetture?*

Non riscontro particolari difficoltà nel rifornirmi. Il mercato attuale vede più fornitori in grado di fornirli. Sicuramente, rispetto agli anni passati, le cose sono poco migliorate.

*Ci sono automobilisti che richiedono ricambi originali oppure di una marca specifica?*

No, si fidano della nostra scelta ma dipende anche dal tipo e dall'età dell'auto. La tendenza comune a tutti è: risparmiare!

*Preferisce montare gli originali oppure gli equivalenti?*

Se si tratta di auto un po' particolari talvolta è meglio affidarsi alla ricambistica originale. In questi casi sono io stesso che consiglio il cliente in questo senso. Nel caso di materiale come filtri, lampadine, pastiglie dei freni eccetera, usiamo tranquillamente ricambistica di tipo equivalente che spesso è la stessa di quella venduta come originale.

*Che differenze di prezzi riscontrate tra un ricambio originale e uno equivalente?*

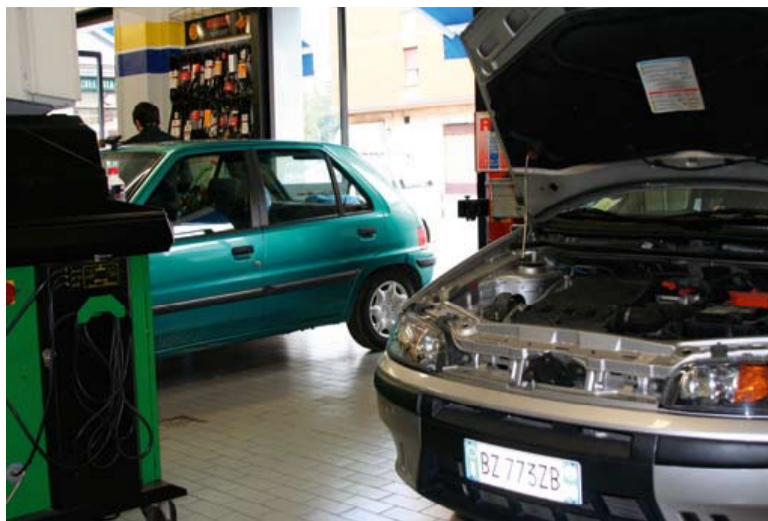
In generale, direi che i ricambi equivalenti costano meno rispetto agli originali.

*Aderisce a qualche associazione di categoria?*





**L'officina Fizzilini è stata aperta circa 35 anni fa. Il signor Fizzilini è entrato in società solamente da due anni dopo che uno dei vecchi soci è andato in pensione**



**In officina sono presenti due ponti di sollevamento OMCN, apparecchiatura di diagnosi generica Brain Bee e Texa, oltre all'apparecchiatura per la rettifica dei freni**

**Spesso dobbiamo essere noi ad avvisare il cliente se i freni o le sospensioni della vettura sono in cattivo stato**



**L'officina Fizzilini lavora su tutti i tipi di auto effettuando soprattutto interventi di "meccanica leggera**

Siamo convenzionati con ROC, una rete di consegna ricambi.

*Le capita di sostituire radiatori di raffreddamento o di riscaldamento?*

*È vero che le sostituzioni degli scarichi stanno diminuendo notevolmente?*

I radiatori, gli scarichi e le frizioni sono componenti dell'auto oggi sono davvero ben costruiti e in grado di offrire una maggiore durata.

*Le sostituzioni delle lampadine dei fari è in aumento?*

Certamente! Le nuove norme del codice della strada obbligano gli automobilisti a tenere le luci accese anche di giorno, di conseguenza succede che si bruciano molto più spesso.

Il guaio è sulle auto nuove, perché le case complicano sempre di più l'operazione per la loro sostituzione. Ci sono delle vetture come la Renault Modus dove la casa prevede addirittura 40 minuti di lavoro: per arrivare ai fari bisogna smontare anche il paraurti! Le lampadine talvolta possono costare molto care, diventa anche imbarazzante per noi richiedere al cliente certe cifre per un intervento banale come questo.

*Pensa che la sua clientela sia sufficientemente attenta alla sicurezza?*

È difficile dare una risposta certa ma, in generale, direi non molto. Spesso dobbiamo essere noi ad avvisare il cliente che i freni o

le sospensioni della vettura sono in cattivo stato.

*È ottimista? Pensa che in futuro ci saranno buone prospettive di lavoro per la sua officina?*

Certamente le difficoltà ci sono e sono tante ma...sì, sono ottimista. Data la mia giovane età, come potrei non esserlo! Questa deve essere la mia professione per almeno i prossimi trent'anni; siamo un'officina di un piccolo paese e credo che per noi qui ci sarà sempre lavoro.

PUBBLICITÀ A3