

## INSTALLATORE D'ARREDOBAGNO. UNA FIGURA INNOVATIVA PER IL SETTORE



Notevole il successo e la curiosità riscontrati alla conferenza stampa per la presentazione di Installiamo il bagno a regola d'arte, progetto di Assobagno di Federlegno-Arredo, tenutasi lo scorso 3 ottobre in occasione di Cersaie 2007. Marco Piva, architetto e designer, esperto conoscitore del settore, ha introdotto Nicoletta Fontana e Stefano Riolfi, rispettivamente presidente Assobagno e presidente Angaisa, e Gerardo Iamunno, presidente Commissione Cultura d'Impresa di Assobagno e ideatore del progetto. «Considero l'argomento estremamente attuale e mi auguro che il mio contributo possa essere utile - sottolinea Marco Piva -, sia come designer, che spesso vede i propri prodotti snaturati nella loro integrità a causa di una pessima installazione, e ancor più come architetto nell'ambito della cantieristica. Noto con piacere la volontà, delle due più importanti associazioni di riferimento nel settore, di muoversi Insieme per dare una risposta comune a questa problematica. Nel settore del contract, dove il mio studio opera parecchio, queste

incognite sono moltiplicate. Se in un appartamento privato una settimana di ritardo è vissuta come un disagio spiacevole, ma economicamente circoscritto, nella consegna di un albergo, di grandi immobili la tempistica è fondamentale e incide tantissimo in termini economici. Inoltre il prodotto installato e il progetto stesso appaiono disarmonici, compromettono il comfort dell'utilizzatore e della camera nel suo insieme, oltre ad avere una ricaduta sull'immagine della struttura stessa». «Il progetto nasce come un preciso impegno dell'associazione - fa rilevare Nicoletta Fontana, presidente di Assobagno di Federlegno-Arredo - volto ad ampliare la cultura dell'installazione e del valore del prodotto nel nostro settore. Quando abbiamo iniziato a studiare le basi di questo progetto, i numeri e le modalità sembravano insormontabili, ma la caparbia che ci contraddistingue ha vinto e oggi siamo alla griglia di partenza. Grazie anche alla collaborazione sinergica con Angaisa, che assicura il trasferimento e la sensibilizzazione delle finalità del progetto attraverso la filiera in Italia.





Collaborazione importante, considerato che per la prima volta, in Italia ma anche in Europa, noi della produzione operiamo insieme con la distribuzione a sostegno di un progetto comune, importante per entrambi, ma soprattutto per il settore, per rendere alla sala da bagno un valore pari agli altri ambienti della casa. Installiamo il bagno a regola d'arte è un progetto totalmente finanziato dalla nostra associazione, che ha visto importanti investimenti e ne vedrà ancora tanti, non solo in termini economici ma soprattutto in risorse umane». Intenti comuni che vedono Angaisa e Assobagno, le due più autorevoli associazioni del settore, agire in parallelo per un obiettivo che sfocia nel sociale. Obiettivo, quindi, definire una figura professionale qualificata che possa divenire, per il settore arredobagno, il referente fra la società produttrice e il cliente finale, in grado di assicurare costantemente l'installazione ineccepibile di tutti i prodotti presenti nella sala da bagno, a esclusione dei rivestimenti.

«Abbiamo aderito con grande entusiasmo, all'iniziativa proposta da Assobagno, pur sapendo che il progetto era alquanto ambizioso, – commenta Stefano Riolfi, – offrendo fin dall'inizio la nostra disponibilità a supportare lo sviluppo del progetto vista la nostra conoscenza e il rapporto preferenziale esistente con l'installatore. Siamo consapevoli, e non perdiamo mai l'occasione di rimarcarlo, che la catena produttore, distributore, installatore e/o impresa ed anche i professionisti, deve

impegnarsi in maggior misura per agevolare l'intero processo di trasferimento del prodotto, delle informazioni e delle attività di marketing. Spesso anche le idee più accattivanti, basate pure su solidi principi, rimangono sulla carta. Di iniziative in Angaisa ne promuoviamo parecchie quali per esempio Eureka, il listino elettronico ed il B2B, tutti strumenti utili per ottimizzare il costo e la qualità delle transazioni informatiche fra i vari attori del nostro mercato. Lo sforzo è enorme, perché il muro psicologico del cambiamento ostacola purtroppo l'innovazione. Installiamo il bagno a regola d'arte è un'iniziativa certamente ambiziosa ma non utopistica, innovativa nel metodo di applicazione, e certamente troverà le sue difficoltà ed i naturali ostacoli, siamo però certi che avrà successo anche per la determinazione di Nicoletta Fontana, di Gerardo Iamunno e di tutto lo staff Assobagno che l'ha voluta e che la sta portando avanti. Motivo per cui Angaisa, in prima linea con i suoi distributori, grazie al contatto diretto, giornaliero e soprattutto personale con gli installatori, garantirà, in pieno appoggio, supporto e collaborazione a tutte le fasi del progetto con il massimo impegno. Noi crediamo che tutti gli attori della catena o della filiera debbano collaborare, in maniera responsabile, per far sì che il cliente finale sia totalmente soddisfatto. È detto comune che la categoria degli installatori è restia ai cambiamenti. Personalmente ho constatato che, in particolare nell'ambito tecnico, questa figura, conscia delle proprie



Nicoletta Fontana, presidente Assobagno di Federlegno-Arredo



Marco Piva, designer



Gerardo Iamunno, presidente Commissione Cultura d'Impresa di Assobagno di Federlegno-Arredo

Gerardo Iamunno, Nicoletta Fontana e Stefano Ricci



82

responsabilità, è mutata, si è acculturata, studia, si informa sulle leggi più recenti, utilizzando Internet e computer; non a caso nella mia azienda oltre il 40% delle fatture vengono inviate via mail. Installiamo il bagno a regola d'arte significa rivalutare, da parte del settore estetico, la figura dell'installatore come anello determinante per una vera e completa soddisfazione del cliente finale». «Sono rilevanti e al di sopra delle aspettative i disguidi accertati per una errata installazione, in termini di tempo, costi e perdita di introiti, in un'impresa commerciale o produttiva, - conferma Gerardo Iamunno, presidente Commissione Cultura d'Impresa di Assobagno di Federlegno-Arredo e ideatore del progetto Installiamo il bagno a regola d'arte -. Dopo attente verifiche è emerso, anche all'interno della nostra associazione, che la maggior parte delle lamentele che arrivano alle aziende e ai punti vendita sono dovute ad una installazione non idonea. Da questa realtà, è sorta l'esigenza di trovare una soluzione per tutta la filiera, aziende, rivenditori e cliente finale, garantendo nel contempo la qualità del prodotto nei vari passaggi. D'altronde sino ad oggi l'installatore ha sempre operato sulla scorta della propria esperienza costruita negli anni, spesso risultato di altre attività, anche se del tutto diverse. Per cui, al momento non esistono sul mercato direttive regolamentate, tali da garantire installazioni a regola d'arte per il prodotto arredobagno. Da qui l'iniziativa di Assobagno che si propone, con un



Stefano Riolfi, presidente di Angaisa

metodo di autoformazione multimediale, di delineare un percorso dedicato ad accrescere ulteriormente le competenze (cognizioni, conoscenze) degli installatori informandoli e aggiornandoli sulle nuove tecniche d'installazione di prodotti di arredobagno, al fine di garantire la qualità del prodotto stesso anche nella fase di montaggio. Inoltre la creazione di una rete di installatori qualificati a livello nazionale, potrebbe portare al prolungamento della garanzia sul prodotto, da parte delle aziende, prospettiva già allo studio e in fase di definizione». La realizzazione del percorso formativo, affidata alla società Consulman di Torino, si sviluppa in due fasi. La prima in aula, con la presentazione dell'iniziativa e la consegna dei CD (CBT computer based training) per l'autoformazione. Segue, dopo alcune settimane, il test, la verifica finale e il rilascio dell'attestato per l'avvenuta formazione. Entro la prossima primavera, si presume la conclusione del primo step, cioè la formazione di circa mille soggetti per raggiungere in seguito la quota di 10.000 installatori, con l'obiettivo finale di arrivare a certificare quasi il 50% dei settantamila stimati sul territorio nazionale. L'operatività prevede l'utilizzo delle sedi dei distributori Angaisa sul territorio nazionale. Notevoli, quindi, i benefici con un installatore qualificato; produttori che potranno disporre di una rete di installatori dotati di titoli tali da garantire la qualità del prodotto anche nella fase di montaggio; distributori che ridurranno lamentele



Franco Gallo, consulente società Consulman di Torino

e costi dovuti ad installazioni non adeguate, contando su tecnici competenti e aggiornati; gli installatori stessi stimolati ad accrescere le loro conoscenze tecniche così da accreditarsi nei confronti del mercato; ultimo ma fondamentale il cliente finale che avrà la sicurezza di una perfetta installazione.

Un importante servizio in cui tutti i protagonisti - produttore, punto vendita e consumatore - sono garantiti, un impegno comune a tutte le imprese per esplorare nuove strade e individuare sempre soluzioni inedite così da mantenere alti lo standard del prodotto, qualificare il mercato e il livello di sviluppo del settore.

## ASSOBAGNO

**Assobagno, - Associazione Nazionale delle industrie dell'arredamento e articoli per il bagno di Federlegno-Arredo, è una delle dieci associazioni aderenti a Federlegno-Arredo all'interno del sistema Confindustria. Associa ad oggi 134 aziende del settore arredobagno per un fatturato complessivo che si aggira oltre ai 1.000 milioni di Euro, con una rappresentatività sul mercato italiano pari a circa il 50% del fatturato dell'intero settore.**

**Nicoletta Fontana, Presidente e amministratore Delegato di Regia, nel 2002 è tra i promotori della costituzione di Assobagno, e ne è da allora Presidente. Dal 25 maggio 2005 rappresenta Federlegno-Arredo in giunta di Confindustria. Rappresenta infine il settore arredobagno per Cersaie nel Comitato Promozione e Fiere di Confindustria Ceramica e da ottobre fa parte del Consiglio di Amministrazione di Cosmit Spa.**