



DAL MERCATO

DI SONIA MARITAN

D

Da cosa nasce l'idea di creare una figura professionale come il posatore riconoscibile a livello associativo? Creando questo albo Assobagno asseconderà le richieste dell'utilizzatore finale? Quale garanzia ulteriore sarà loro assicurata?

LA POSA A REGOLA D'ARTE

R

Lo chiediamo a Giovanni Iamunno, vice presidente Assobagno, perché riteniamo che questo importante progetto "Installiamo il bagno a regola d'arte" possa contenere informazioni interessanti per l'utente finale, vero protagonista dell'ambiente bagno, al quale garantire con parametri precisi il livello qualitativo di un'installazione.



Foto: A. S. - Ristrutturando

Riguardo al bagno il collegamento diretto con la posa, per chiunque abbia affrontato una ristrutturazione, è immediato. Infatti gli elementi che compongono questo ambiente, come qualunque prodotto edile, esplicano il loro funzionamento una volta installati.

Mentre è per tutti evidente il livello tecnologico ed estetico raggiunto da tutti questi componenti, l'ultimo passaggio, quello dell'installazione, presenta ancora una forte criticità, riscontrabile unicamente a posteriori e a danno dell'utente finale.

Attualmente l'installatore di Arredobagno con quali criteri opera?

L'installatore opera secondo norme di buon senso ed esperienza, spesso frutto di attività connesse ma completamente diverse. Manca però una metodologia "codificata" e aggiornata nella situazione attuale tale da garantire installazioni a "regola d'arte".

Il rischio è quello di far percepire al cliente un prodotto/servizio di scarsa qualità indipendentemente dalla bontà del prodotto.

L'esempio di una vasca idromassaggio da 10.000 euro che installata non funzionava perché all'interno delle tubazioni è stata dimenticata una spugna dovrebbe rendere l'idea.

Avete quantificato gli effetti dell'insoddisfazione del cliente?

Sicuramente i danni maggiori sono dati dal cliente insoddisfatto che non reclama. I reclami non vengono fatti da oltre il 96% di clienti che considerano il prodotto scadente perché non ha funzionato, e così si crea un'immagine negativa su un marchio in cui si è investito moltissimo. I numeri parlano chiaro: su 100 clienti insoddisfatti, 96 non reclamano e molti di loro lo divulgano ad altri individui che creano oltre un migliaio di contatti negativi occulti.

14 | www.errealquadrato.it



Gli effetti dell'insoddisfazione



Nel settore dell'arredobagno le aziende produttrici e i distributori hanno saputo rispondere alle richieste di clienti sempre più esigenti e consapevoli offrendo loro un prodotto di qualità elevata, ma le conseguenze di un'installazione non eseguita a regola d'arte possono essere molteplici e danneggiare fortemente la percezione della qualità del prodotto e il brand a esso collegato.

Che cosa prevede questo progetto?

La mission del progetto prevede di creare una rete di installatori qualificati a livello nazionale, raccogliarli e identificarli in un albo che certifichi il loro livello di aggiornamento professionale a garanzia della qualità di un prodotto adeguatamente installato presso il consumatore finale. L'intento è quello di standardizzare il procedimento.

È prevista la certificazione di 35.000 installatori dei 70.000 stimati in Italia, 10.000 installatori nei primi 3 anni e 1000 installatori certificati nel primo anno.

Il progetto è firmato dai produttori (Assobagno) e dai distributori (Angaisa) che hanno un contatto diretto con il settore termoidraulico, proprio perché abbiamo capito che migliorare il servizio porta vantaggi a tutti, sia al produttore sia al distributore.

Come potrà fare il cliente per sapere se l'installatore è iscritto all'albo?

Sarà creato un marchio che identifichi l'installatore qualificato, la qualità del prodotto e il brand a esso collegato. Inoltre sarà definita una documentazione standardizzata di supporto all'installazione, ad esempio i professionisti devono possedere una polizza di responsa-

bilità civile per gli eventuali danni causati dalla posa e questo è sinonimo di qualità.

Quali saranno i benefici del progetto?

- I produttori potranno disporre, regione per regione, di installatori qualificati in grado di garantire la qualità del servizio reso al consumatore finale.
- I distributori, potendo contare su installatori qualificati, ridurranno costi, lamenti e disguidi dovuti a reclami da cattiva installazione.
- Ai consumatori che usufruiranno dell'intervento di un installatore qualificato sarà prolungata a tre anni la garanzia sul prodotto acquistato, invece dei canonici due.
- Ci sarà una diminuzione consistente dei costi legati alla sostituzione di prodotti e agli interventi post-vendita.

