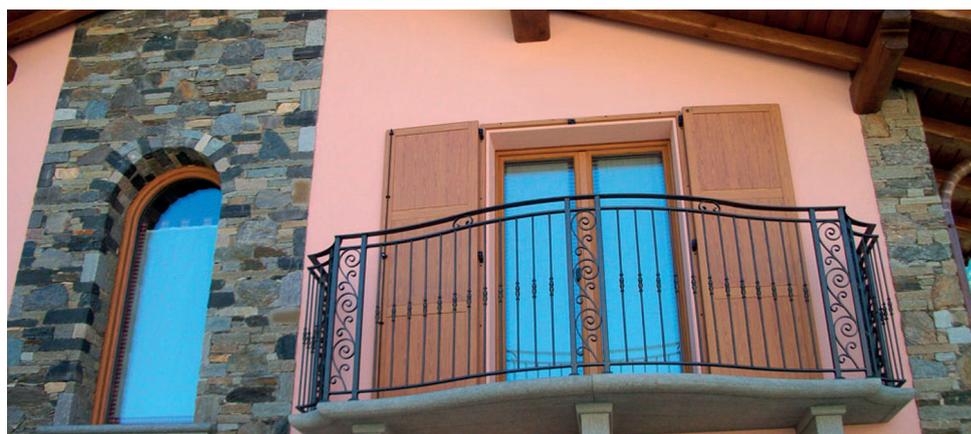


Pionieri di rivendita e pvc

Martocchi Serramenti, una lunga storia di attività fabbrile e di carpenteria, è stata una delle prime realtà a diventare una rivendita in Italia. Oggi è 1st window partner Internorm. Un'azienda di cui è rivenditore dal lontano 1989/by Alberto Schoenstein



Un esempio di perfetta integrazione architettonica: serramenti Internorm in un'abitazione privata.

“Tutto nasce dal nonno Onesto che, inizialmente manutentore di macchinari nei cotonifici nel Varesotto e in Brianza, rientrato in Valchiavenna apre un'officina meccanica e lavora il ferro battuto con maestria”.

Così iniziano il racconto i fratelli Arturo e Davide Martocchi, titolari della Martocchi Serramenti Srl con sede a Chiavenna, in provincia di Sondrio.

Prosegue il figlio Giovanni nel campo dell'arte fabbrile realizzando carpenteria, cancelli, ringhiere. Poi dal 1958 realizza i primi serramenti in alluminio. “Erano tempi duri... si andava a Milano col camioncino sulla vecchia Statale 36 del Lago di Como per acquistare i profili, gli accessori e per qualsiasi accessorio occorresse. I chilometri e le ore di viaggio pesavano molto, in tutti i sensi”.

Da serramentista a rivenditore

Il passaggio da produttore a rivenditore come è stato vissuto?

“L'avvicinamento al Pvc è stato breve. Il primo serramento in Pvc l'abbiamo acquistato da Gorlini, ora nostro collega in Internorm.

Poi ci siamo spostati a Riva del Garda per ritirare i serramenti in Pvc allora realizzati dal reparto sperimentale di Komarek e successivamente da altri produttori lombardi.

Questo fino al dicembre '89 quando io e mio fratello Davide abbiamo rilevato l'azienda paterna in quanto nostro padre Giovanni ha ceduto l'attività per motivi di salute.

Abbiamo chiuso l'officina scegliendo di fare un taglio netto col passato vendendo tutto: magazzino e macchinari. L'esperienza fatta con nostro padre ci è servita a capire che occorre specializzarsi, occuparsi solo e soltanto di serramenti.

Nel 1989 al “Saiedue” di Bologna abbiamo incontrato per la prima volta l'azienda austriaca Internorm che ci ha confermato che eravamo sulla strada giusta: meglio occuparsi solo e soltanto della rivendita di finestre, piuttosto che alzarci di notte per aggiustare macchinari! A quell'epoca siamo stati dei pionieri in questa scelta e nel mese di dicembre la nuova attività veniva ufficializzata con la registrazione della nostra azienda alla Camera di Commercio di Sondrio.

Quindi si cominciava a “masticare” il Pvc, con i suoi vantaggi in termini di semplicità

di posa e di prestazioni, trovando in Internorm e nei suoi prodotti un partner più che affidabile. Precursore dei tempi, Internorm aveva una gamma completa con Pvc, legno ed alluminio. E dalle nostre parti il Pvc ha rapidamente preso piede grazie all'impegno di uomini come Albino Palotti che ne è stato il precursore in zona e che ne ha creato il mercato”.

“Quando ho trovato Internorm a Bologna - racconta Arturo -, ho notato le inglesine e come venivano realizzate, rimanendo tecnicamente colpito. Un episodio che mi piace raccontare: Berti, allora importatore Internorm per l'Italia, ha fatto la classica domanda “quanto fate?” Noi allora lavoravamo con il fornitore che ragionava in quantità di pezzi e non a volumi economici. La mia risposta è stata conseguente al modo di lavorare di allora e ho risposto 50/70. Io intendevo pezzi, Berti ha capito milioni. Dopo aver firmato il contratto il qui pro quo è stato chiarito e siamo partiti: il primo anno abbiamo comunque ritirato merce per circa 60 milioni di lire”.

“La nostra scelta importante - prosegue Davide - è stata quella in prima istanza di commercializzare i serramenti, poi quella di collaborare con Internorm e di accogliere l'intera gamma di prodotti. Abbiamo venduto tutto: torni, frese, barre a magazzino, macchine per l'alluminio. Soprattutto per non cadere in tentazione.

Eravamo solo in tre, noi due e un dipendente. Da allora siamo cresciuti, anno dopo anno, un po' alla volta. Il target di clientela invece non è cambiato: sempre e quasi esclusivamente il privato. Oggi vale l'85% del fatturato. Poi ci sono poche, sceltissime imprese e qualche architetto, in genere collegato al privato. Per noi conta la clientela privata, ed il passaparola che ne consegue. Venendo dalla formazione sul campo, conosciamo tutte le problema-

Identikit

MARTOCCHI SERRAMENTI

Sedi: Chiavenna e Lecco

Prodotti: serramenti Internorm, chiusure Hörmann, frangisole Lupak Metal, Hella, avvolgibili Ever, zanzariere Zanzar System, porte blindate Gasperotti, porte Bertolotto

Clientela: privati e architetti 85%, imprese 15%

Area di mercato: provincie di Sondrio e di Lecco (come rivenditori), Como e Milano

Fatturato: circa 3 milioni/anno

Dipendenti 15 più i 2 titolari

Materiali: Pvc 70%, Legno-alluminio 30% (in valore), Pvc 80%, Legno-alluminio 20% (in pezzi)

Martocchi Serramenti Srl a Chiavenna (SO).
Il logo dell'azienda sulla parte interna dello showroom.



I fratelli Martocchi con le mogli. Da sinistra Bruna e Arturo, Davide e Milva.

Il nuovissimo show room della Martocchi.

E' strutturato seguendo la linea per design e non per materiale che caratterizza l'impostazione Internorm.



tiche e riteniamo la posa fondamentale. I nostri posatori sono personale interno. Abbiamo dipendenti che sono con noi da 26 anni. Atteggiamento e comportamento sono aspetti fondamentali dei nostri posatori, in quanto entrano in stretto contatto con il cliente, stanno giorni al suo fianco. Se sono bravi posatori, ma scorretti nel comportamento tutto viene vanificato. Abbiamo 8 posatori, suddivisi in 4 squadre da due, nonché una nona persona che ha il compito di Service essendo la persona più esperta. Tutti i capisquadra sono qualificati. Arturo ha fatto anche un corso CasaClima sulla progettazione del vano murario e la posa dell'infisso. Tutto parte da noi venditori: si prendono le misure, si fanno gli ordini e si controlla il tutto. Vogliamo lavorare bene, lavorare per il futuro, non fare una fornitura spot, fine a se stessa, ma offrire un servizio oltre la vendita."

Sono possibili errori di consegna da parte di Internorm?

"Impossibili. Se manca qualcosa si viene av-

visati prima. Dal punto di vista del servizio è tutto perfetto".

Voi siete 1st Window Partner Internorm è difficile esserlo?

"Diventare 1st Window Partner era indispensabile per un'azienda come la nostra. All'inizio del progetto il sistema era complesso, essendo mutuato dall'estero e quindi calibrato su parametri ed esigenze non nostri. Nel corso degli anni sono state apportate diverse modifiche che lo hanno semplificato e reso più vicino alle nostre realtà. Ai clienti l'intervista rimanda sicuramente un'impressione di serietà e di professionalità. Per noi pur essendo un costo è un servizio utilissimo da cui escono elementi a volte inaspettati, che ci portano a rivedere atteggiamenti e comportamenti che potrebbero infastidire il cliente, dandoci gli strumenti per migliorare costantemente il nostro servizio."

Avete scelto Internorm perché ha una gamma vasta. Manca qualcosa?

"Certo. Tutti i concessionari storici piangono

questa mancanza. Internorm aveva il Numero Uno dei serramenti interamente in legno: Harmony, un lamellare con sezione 71 mm, ed all'interno del telaio un estruso in Pvc incollato sui quattro lati dove andava in battuta la guarnizione, sistema che consentiva di mantenere rigido il profilo in legno. Nessuno ha più ripreso questo concetto. Abbiamo realizzato lavori nel 1992 con Harmony verniciato ad acqua Adler e sono perfetti ancora oggi. Harmony ci è rimasto nel cuore".

Che marchi commercializzate oltre Internorm?

"Chiusure tecniche Hörmann, porte blindate Gasperotti, porte per interni Bertolotto, frangisole Lupak Metal, avvolgibili Ever, zanzariere Zanzar System, più la "new entry" Hella con i suoi prodotti".

In che area geografica operate?

"In provincia di Sondrio e provincia di Lecco, dove abbiamo l'esclusiva Internorm. Ci muoviamo anche in provincia di Como e di Milano. Lavoriamo molto poco con la Sviz-



Lo show room Martocchi di Chiavenna è di circa 200 mq.

Casa Striatio a Mariano Comense (CO), un esempio di casa passiva con serramenti Internorm.

Dettagli di interventi sui serramenti, in abitazioni private a Villa di Chiavenna e a Chiavenna (SO).

zera, solo occasionalmente, con qualche privato, ma è burocraticamente un'impresa titanica, in quanto il numero di documenti da produrre è notevole e sempre in aumento, motivato da una politica che tende a scoraggiare il lavoro degli stranieri. In tutta sincerità preferiamo andare fino a Milano piuttosto che a Saint Moritz”.

I rapporti coi fornitori

Cosa vuol dire esclusiva?

“Commercialmente Internorm ha un sistema che è a nostro giudizio è il migliore. Le zone sono in esclusiva e vengono rispettate. Preciso meglio: tutti possono andare a vendere dove vogliono, ma l'esclusiva nella zona ti consente di lavorare in tranquillità e di pianificare gli investimenti.

Nel concreto: se un mio amico vuol cambiare i serramenti nella sua casa a Milano può venire da me, come un mio collega può lavorare a Chiavenna”.

All'interno del budget ci sono percentuali sui diversi prodotti?

“Il prodotto base KF 200 è proposto con un extra-sconto che a nostra volta assegniamo al cliente e questo ci rende competitivi. Sugli altri prodotti la scontistica è diversa.

“Al Saiedue del 1989 abbiamo visto Internorm e valutato che era meglio occuparci solo di serramenti e fare una rivendita: siamo stati dei pionieri per questa scelta”

Ma non ci è mai stata imposta la vendita di un prodotto piuttosto che un altro. C'è attenzione, ma veniamo messi in condizione di poter lavorare, con una rete di rapporti umani davvero importante. Un rapporto vero. Daniele La Sala è un a.d. che fa il suo lavoro in modo preciso, ma con molta umanità e per noi questo è fondamentale”.

Quali sono i rapporti con l'ufficio tecnico?

“All'ufficio tecnico inoltriamo le richieste di fattibilità. A volte l'ordine può risultare non realizzabile, non tanto per le dimensioni del telaio quanto per i vetri. Internorm infatti li produce al suo interno, ma con qualche limite. Il problema sta nascendo in questi ultimi tempi perché la richiesta di ampie vetrate con fattore g molto basso è in aumento. Va comunque sottolineata l'efficienza del servizio di trasporto per gli scorrevoli alzanti di grandi dimensioni: si chiama Logistic XL. Un po' costoso, ma il risultato è perfetto. Ottima anche la disponibilità dell'ufficio all'inoltro di schede tecniche e certificazioni in generale”.

Quanto sono grandi i due punti vendita?

“Questo a Chiavenna è su due piani: 200 mq per lo show-room vero e proprio e 150 mq per gli uffici.

A Lecco sono 90 mq in zona centrale. Oggi il 70% del fatturato è realizzato fuori provincia di Sondrio, e il fatturato totale si aggira sui 3 milioni/anno.

Il 2013 per noi è stato l'anno record e nel 2014 abbiamo fatturato qualcosa in meno ma abbiamo avuto più clienti con importi più bassi, che ha comportato una mole di lavoro più significativa.



La tendenza è quella dell'“invasione” dei prodotti dall'Est-Europa, per cui l'aspetto economico assume un'importanza rilevante. L'andamento è stato meno fatturato, ma molti più cantieri.

Il ritiro del prodotto in Internorm è stato uguale a quello del 2013 se non leggermente superiore. Registriamo un leggero calo sul legno-alluminio che è il prodotto più bello ma più caro.

Il Pvc incide sul fatturato per il 70%, il legno-alluminio per il 30% (come numero di pezzi il rapporto è 80-20). C'è forte concorrenza e non viene dal mondo del legno. La provincia di Sondrio vede tante storiche realtà nel mondo del Pvc, ma ultimamente nascono sempre più spesso serramentisti e a volte anche mobiliari che offrono serramenti in Pvc di provenienza dei Paesi dell'Est. Adesso che ci salva sono le detrazioni fiscali (65% e 50%). Non solo contano



Qui a lato il team Martocchi Serramenti a Soave (VR) durante un meeting dei rivenditori Internorm. Martocchi Serramenti è stato miglior 1st Window Partner nel 2012.

A sinistra: abitazione privata nel Lecchese e scorcio dell'esposizione interna alla Martocchi Serramenti a Chiavenna.

Il team della Martocchi Serramenti premiato durante la convention Internorm del 2013.

molto, sono fondamentali! Se non ci fossero potremmo chiudere tutti”.

Tecnologie innovative. Qual è il vostro rapporto?

“Sono ancora prodotti di nicchia, ma è importante che siano a disposizione e ci piacciono molto. Non avendo molte conoscenze nel campo, abbiamo delegato al nostro tecnico del service Walter l'aspetto tecnologico, confidando nella sua professionalità che si sposa pienamente con la sua indole curiosa”.

Tra fratelli siete affiatati ma diversi...

“Ci sono però stili diversi di approccio al cliente, Siamo due personalità diverse, Arturo è più tranquillo e teorico, io sono più pragmatico e decisionista. E' giusto così, uno compensa l'altro”.

Quanti siete e come siete organizzati?

“Siamo in 17, 15 dipendenti più noi titolari. Ci sono Bruna e Milva, le nostre mogli, otto posatori e Walter che ha la funzione di service in totale autonomia, dalla risoluzione del problema all'incasso, gestendo gli ordini dei pezzi di ricambio e del materiale di consumo a magazzino, oltre che da supporto tecnico di lunga esperienza grazie ai 23 an-

ni di presenza in azienda. Lo show room di Lecco è gestito interamente con il mio supporto - parla Davide - da nostra cugina Norma, che elabora i miei preventivi.

Milva è la responsabile finanziaria, fa da supporto amministrativo, si occupa del marketing aziendale e ci affianca nella gestione delle diverse problematiche aziendali, ordinarie e straordinarie.

Bruna carica le conferme d'ordine in base al cliente, si occupa della bollettazione, gestisce la documentazione di cantiere e segue il Customer Care con Arturo.

A seguire le ragioniere Daniela ed Elisa, responsabili delle problematiche amministrative che si presentano con la gestione dei clienti e dei fornitori, fino all'elaborazione del bilancio annuale.

Poi Luca, impiegato tecnico, che si occupa degli ordini di tutti i materiali dei diversi fornitori, in primis Internorm. Elabora i preventivi che non fa Norma per me ed è il referente principale in azienda del prodotto Hörmann.

Questo è lo staff impiegatizio dove, a parte le nostre mogli, il personale femminile è a part-time con diverse percentuali di presenza in azienda per conciliare lavoro e famiglia.

Infine, non certo per importanza, anzi esat-

tamente il contrario, i nostri operai.

Sono 8, a tempo pieno, di cui 4 capisquadra. Cominciamo dai primi che sono: Fulvio, il dipendente di maggior esperienza, che ha festeggiato nel 2014 i 25 anni di presenza in azienda, Walter, Bohdan e Rudi, tutti e 4 Diplomi Montatori Specializzati Internorm, affiancati da Gabriele, Franco e i giovani Luca e Marco.

Le figure degli operai sono per noi di fondamentale importanza.

Rappresentano l'identità dell'azienda, il nostro biglietto da visita più rappresentativo agli occhi del cliente.

Come ultimo punto, che ci riempie di particolare orgoglio, è la realizzazione del nuovo show room di Chiavenna, visitabile già da oggi.

Si tratta di uno spazio espositivo unico nel suo genere perché è stato progettato per visionare l'intera gamma di prodotti e degli stili di design interno ed esterno previsti da Internorm.

L'esposizione comprende un'area tecnica dove si può valutare e scegliere il sistema di installazione più indicato per le esigenze di cantiere del cliente.

E, dulcis in fundo, un attrezzato spazio giochi allestito ad hoc per i nostri bimbi... i futuri prossimi clienti Martocchi!!!”.