

LA LETTERA CHE HA PRODOTTO IL NOSTRO INTERVENTO

Spett.le redazione di Caravan e Camper, ho letto nel vostro numero di Giugno a pagina 28 le lamentele dei concessionari che non vorrebbero presenziare negli stand dei produttori alla prossima manifestazione di Mondo Natura. Avete fatto bene ad "astenervi da commenti e opinioni, lasciando la parola alle parti in causa", perciò prendo la parola sentendomi parte in causa come utente di veicoli ricreazionali. Infatti nei 28 anni dai quali pratico la vacanza all'aria aperta, ho avuto 7 mezzi, dei quali tre caravan e quattro camper, l'ultimo ritirato nuovo poco più di un mese fa con una bella spesa. Visto che nella comunicazione dei concessionari si fa il confronto con le fiere degli altri settori, io mi potrei limitare alle mie esperienze personali vissute fin da bambino quando, figlio di un venditore di impianti di condizionamento e di riscaldamento, ho spesso accompagnato mio padre che presenziava alle principali fiere del settore come agente di supporto proprio negli stand dei produttori. So anche quanto sia impegnativo partecipare ad una fiera in quanto vendendo componenti elettronici per l'automobile e la nautica presenzio ad esempio al Salone Nautico Internazionale di Genova. Non vorrei pensare che il loro sfogo sia puramente mirato a risparmiare la fatica fisica della trasferta. Devo però fare partecipi tutti di come, da utente, mi sia stato utile frequentare di tanto in tanto le fiere nazionali dei veicoli ricreazionali per tenermi informato sul mercato e affinare piano piano le scelte che mi hanno portato ad acquistare i miei numerosi veicoli. Questo a partire dal Caravan Europa che si svolgeva a Torino, per proseguire con Parma, sia durante l'orribile secessione dei produttori che dopo l'allargamento a quelli dell'Est (cioè di Rimini), prima del trasferimento finale proprio a Rimini. E' evidente che quando in fiera si sale e scende da parecchi mezzi, dopo averli visti sulla carta nelle riviste specializzate, quello che si cerca non è solo il toccare con mano quello che si è immaginato, ma anche un riscontro sia sul prezzo reale che sulle dotazioni reali. E quest'ultima parte l'ho potuta verificare solo parlando con i bravi concessionari che ho sempre trovato negli stand dei produttori. Devo dire che da parte mia nelle numerose visite non ho mai riscontrato scorrettezze, anzi anche venditori molto lontani dalla mia Reggio Emilia che ho incontrato spesso quali ad esempio gli omnipresenti di via Pontina a Roma, mi hanno sempre accolto con cortesia aiutandomi anche a valutare le possibili varianti agli accessori originali proposti o nel valutare approssimativamente il mio usato (senza vederlo). Questo evidentemente senza potere sperare in una vendita diretta ma nel puro interesse della promozione della marca rappresentata nello stand. Dove ho potuto trovare solo i produttori non ho mai potuto verificare fino in fondo le proposte e per non dovere fare il giro dopofiera da troppi punti vendita ho tranquillamente scartato le marche che non mi avevano informato in modo soddisfacente. Per quanto riguarda l'acquisto dell'ultimo camper, ho potuto verificarne le caratteristiche addirittura durante le mie vacanze in Germania in Settembre 2003, quando fermatomi vicino a Monaco da un gigantesco concessionario Laika (e di moltissime altre marche) sono stato ricevuto con una encomiabile cortesia dal venditore tedesco che ha tentato in tutti i modi di darmi le giuste spiegazioni in inglese e mi ha lasciato in anteprima il catalogo (in tedesco ma comprensibile) della nuova produzione che era presentata proprio in quei giorni al salone di Dusseldorf. Purtroppo per gli utenti il settore dei veicoli ricreazionali in Italia non è come quello dei concessionari auto nel quale ad esempio una volta scelto il modello si può fare facilmente il confronto delle condizioni da più punti vendita della stessa città, ma spesso in ogni zona c'è un solo rivenditore di V.R. di una certa marca. Io però non mi sono mai fermato davanti a questo e, avendone la possibilità in quanto lavoratore autonomo con orari più "liberi", ho ad esempio in passato acquistato veicoli dal concessionario di Bologna anziché da quello della mia Reggio in quanto "intrattabile" (come prezzo) e anche dopo avere scelto l'ultimo autocaravan mi sono preso una mattina per fare il giro Bologna-Modena-Parma e visitare i rivenditori Laika del mio circondario allargato. Fare il giro in una mattina unica, infrasettimanale e con poca gente, è molto istruttivo perché ti permette di fare un confronto diretto e immediato su come sei trattato prima della vendita, dandoti quindi lo spunto di come lo sarai del post-vendita che

è invece la cosa determinante: il retrobottega spesso è più importante della bottega. Il Sig. Dall'Aglio che parla come presidente Assocamp, è stato l'ultimo dei concessionari Laika che ho visitato. Mi ha stupito molto quindi il fatto che già all'entrata io sia stato completamente "ignorato" mentre lui continuava a parlare con un'altra persona (penso un amico), in quanto almeno il saluto dagli altri concessionari non me l'aveva negato nessuno. Era al centro dell'atrio e non chiuso in un ufficio quindi mi ha visto perfettamente ma non mi ha rivolto parola. Dopo i primi cinque minuti di inutile attesa di un saluto o addirittura della richiesta di cosa avevo bisogno (un piccolo accessorio? un camper usato? o un camper nuovo dei più cari come era quello che avevo già scelto?) ho deciso spontaneamente di gironzolare per il salone e salire e scendere dagli autocaravan esposti, confermando la mia decisione (se mai ce ne fosse ancora bisogno) che il veicolo che avevo scelto era l'unico che rispondeva perfettamente alle mie esigenze. Dopo un quarto d'ora una gentile anziana signora è arrivata e finalmente mi ha salutato e chiesto il motivo della visita, aiutandomi per il poco che sapeva dandomi qualche spiegazione su aspetti che comunque già conoscevo perfettamente. Invece sulle condizioni di vendita rimandava continuamente al Sig. Dall'Aglio che proseguiva imperterrito con la sua chiacchierata. Penso che fosse passata mezz'ora quando sono stato ricevuto, in piedi in mezzo all'atrio. Inutile la speranza che mi facesse accomodare a sedere e mi spiegasse con cura come avrebbe installato i numerosi accessori e quali varianti mi avrebbe consigliato. Inutile anche l'illusione di avere un preventivo scritto con la somma totale in quanto il listino ufficiale del produttore già bastava. Anche se non c'erano "interruzioni di altri visitatori" come nella sua lettera lui dice che ci sono in fiera, in quanto il salone era deserto, non ho neanche affrontato l'argomento delicato di un eventuale finanziamento in quanto non mi sentivo proprio a mio agio (anche se da in piedi nell'atrio eravamo passati in piedi nell'ufficio per prendere il listino). Addirittura insensata poi secondo lui tentare la valutazione preliminare del mio usato, neanche orientativa, senza vedere prima il camper. Infatti da tutti i concessionari mi ero recato in auto. E' ovvio che prima di fare il contratto finale sono andato con il mio veicolo usato dal concessionario che ormai avevo quasi scelto, nessun venditore giustamente ritira un usato alla cieca, ma fare tutta la prima "scrematura" in camper mi avrebbe richiesto un tempo tolto al mio lavoro che sarebbe andato oltre a quello che avevo già abbondantemente dedicato a questa parte, e nessuno mi ha privato di una sua quotazione orientativa basata sull'età del mezzo e sulle dotazioni installate. Non entro in particolari sul tentativo prolungato di dirottarmi su veicoli di altre marche perché dopo avere scelto il mio mezzo sulle riviste, nelle fiere, dal concessionario tedesco, da altri due concessionari italiani, dopo il determinante confronto con la moglie, non capivo assolutamente l'accanimento di decantare le doti di veicoli ai quali non mostravo il benché minimo interesse. Ho visto che il Sig. Dall'Aglio nella sua lettera usa spesso la parola "professionale": ha ragione perché è proprio quello che cerchiamo noi utenti. E se davvero si fossero riscontrati dei casi di concessionari che hanno tentato di accaparrarsi i clienti direttamente in fiera, quale persona più indicata ci sarebbe del loro presidente per bacchettarli e dare loro delle direttive "professionali"? Non sarebbe proprio il ruolo di un'associazione verificare che tutti i suoi associati (e i loro colleghi) rispettino un codice di comportamento dignitoso? Mi scuso della lunga esposizione ma del resto ritengo che l'argomento sia importante e per rispondere a due lunghe lettere come quelle riportate sulla rivista una lunga risposta mi sembrava opportuna. Colgo l'occasione per augurare "Buona Fiera a tutti" con la speranza di continuare a vedere negli stand il supporto prezioso dei bravi venditori. Confermo anche che non mancherò di fare la consueta visita dei punti vendita del "dopo fiera" che non capisco come possa essere vista come una cosa né nuova né distinta dalla fiera: noi utenti l'abbiamo sempre fatta e penso che volentieri continueremo a farla, dopo però avere visto la fiera. Buone vacanze!

Flavio Corradini
Reggio Emilia, 10 giugno 2004
mail fcorradini@cf3000.it