



Se la qualità è certificata

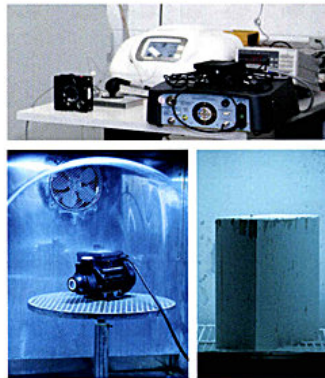
● Chi si fa garante dei consumatori, da una posizione terza, aumenta il suo peso specifico nel mercato.



Durante la recente edizione dell'Ifa di Berlino uno degli aspetti più condivisi nelle chiacchiere tra gli operatori era la maggiore attenzione al prodotto. Una maggiore attenzione da parte delle industrie, indubbiamente, ma anche i rivenditori hanno dimostrato e stanno dimostrando (almeno a parole) buona volontà. Per quanto riguarda i consumatori finali, nessun dubbio: che in tempi di magra si stia attenti a spendere, non è una novità. Così come non lo è che i pochi soldini che si decide di spendere, vadano in prodotti la cui qualità sia accertata.

L'EPOCA DI INTERNET

Ecco, appunto, quello della sicurezza di ciò che si acquista è un bisogno che si va rafforzando ogni giorno che passa. Il consumatore non ha voglia di comprare, ma quando lo fa non ha nessuna intenzione di sprecare il proprio investimento in prodotti di efficacia ed efficienza scadenti. Però la nostra è anche l'epoca di Internet, dove furorreggiano blog e luoghi di discussione su tutto e di ogni tipo. E dove non è difficile reperire esperien-



Presso i laboratori di TÜV Rheinland si realizzano tantissime verifiche sui prodotti, comprese quelle della compatibilità elettromagnetica e la veridicità dell'energy label.

ze di altri consumatori-naviganti che raccontano quali problemi ha dato quel certo apparecchio domestico, o quali mirabile può realizzare.

ARMA DI VENDITA

Oggi, come ci ha detto una ricercatrice di marketing di cui presentiamo l'ultimo libro in questo stesso numero, tendiamo a fidarci più di sconosciuti incrociati per caso in Rete ri-

spetto ad una informazione più "istituzionale". Sotto questo profilo le certificazioni di qualità dei prodotti, se ben comunicate alla massa dei consumatori, possono trasformarsi in un'arma di vendita particolarmente penetrante. Un'arma nelle mani soprattutto del rivenditore.

STORIA DI 140 ANNI

Nel 2012 ricorrono i 140 anni di vita di TÜV Rheinland, che rappresenta una vera e propria istituzione nel mondo delle certificazioni di qualità. Si tratta di un nome ormai accreditato in tutto il mondo e che viene utilizzato dalle multinazionali, anche del settore elettrodomestico, per penetrare in nuovi mercati. Sappiamo bene i pregiudizi che a volte aleggiavano su questo tipo di certificati. Il più pesante di questi riguarda il rapporto diretto che esisterebbe tra l'azienda che paga per fregiarsi del certificato e l'istituto che lo rilascia. Insomma, ben difficilmente si tende a scontentare chi investe. Noi ci permettiamo di fare una semplice riflessione. Se si resiste sul mercato da centoquarant'anni, dubitiamo fortemente che questo sia il frutto di >



Boris Tuzza

FAVORIAMO L'ACCESSO AI MERCATI INTERNAZIONALI

● "Le aziende - sottolinea l'ingegner Boris Tuzza, Products Business Stream Manager di TÜV Rheinland Italia - vengono da noi per il valore aggiunto che ci riconoscono: favorire l'accesso ai mercati internazionali".

● "Ci hanno scelto e ci continuano a scegliere molti leader di mercato: da

N&W Global Vending, J.P. Industries, a De'Longhi, solo per fare qualche nome. Il nostro è un marchio di qualità a 360 gradi: possiamo coprire tutte le direttive applicabili in quasi tutto il mondo".





● Il rilascio dei certificati di qualità e sicurezza avviene sulla base di un lavoro svolto presso i laboratori di TÜV Rheinland in Italia.

● Tuttavia l'istituto tedesco può anche svolgere il lavoro a domicilio dell'azienda. Ovviamente questo dipende sia dalla struttura dell'azienda stessa sia dall'omologazione richiesta. "Chi non ha un proprio laboratorio, può utilizzare i nostri" ci spiegano.

MARCHI E SERVIZI OFFERTI AI CLIENTI



Certificazione Europea per Dispositivi Elettronici



Conformità agli standard di sicurezza europei



È un marchio di sicurezza ai sensi della legge tedesca



TUVdotCOM: piattaforma on-line accessibile a tutti, che raccoglie i certificati emessi da TÜV Rheinland nel mondo



Type Approved: marchio di sicurezza dei componenti, applicabile a diversi tipi di prodotto.



cTUVus: conformità agli standard di Canada e Stati Uniti

▷ mercanteggiamenti più o meno equivoci. Piuttosto pensiamo che siamo di fronte a una realtà ben organizzata, che ha saputo ritagliarsi una sua forte credibilità nel mondo, e che da circa quindici anni opera anche sul mercato italiano. In sostanza, TÜV Rheinland garantisce che il prodotto è stato realizzato a regola d'arte e risponde a tutte le normative europee e nazionali, laddove esistono. Non solo. Come ente terzo, può certificare che l'azienda segue capitoli maggioritari rispetto alla concorrenza. Significa che se l'industria dichiara di possedere plus da far valere sul mercato, TÜV Rheinland si trasforma in un garante del consumatore e certifica che ciò corrisponde alla verità.

DA COMUNICARE

Insomma, il risultato del lavoro di TÜV Rheinland - come dicevamo poc'anzi - andrebbe sfruttato sul piano della comunicazione. Tuttavia, la condizione necessaria è che l'ente certificatore sia noto nel mercato dove si

opera. E in questo momento probabilmente la notorietà dell'istituto tedesco è più corposa al di là delle Alpi che al di qua. "Non a caso - conferma l'ingegner Boris Tuzza, uno dei manager - da circa due anni stiamo comunicando in Italia il nostro posizionamento".

INVESTIMENTI IN CRESCITA

"Grazie alla crisi - prosegue - il nostro marchio vanta già un appeal che non ci aspettavamo". Ci permettiamo di notare: se TÜV si rafforza ciò avviene "proprio" per la crisi e non malgrado essa. I certificati di qualità, sempre che vengano rilasciati da istituti affidabili, si trasformano nello strumento per guadagnare quote di mercato. "Noi - conclude Tuzza, che arriva da Candy Hoover Group - stiamo investendo molto in Italia sia in termini di spazio che di strumentazioni. Da poche settimane, peraltro, abbiamo ricevuto l'accreditamento internazionale che ci consente di operare on site per una cinquantina di normative. Prima non erano più di cinque". ■

Un nome ormai accreditato in tutto il mondo

LE TAPPE PRINCIPALI DELLA PRESENZA DI TÜV RHEINLAND NEL NOSTRO PAESE

1997

Apertura della prima sede italiana a Mazzo di Rho (MI).

Trasferimento della sede principale a Pogliano Milanese (MI), con aumento degli spazi a disposizione per uffici e laboratori.

2008

Apertura nuova sede a Pove del Grappa (VI).

2009

Apertura nuova sede a Priolo Gargallo (SR).

2004

Apertura della filiale di Medolago (BG) e della filiale di Genova.

Apertura delle filiali di Castelfranco Veneto, Ponte San Marco (BS) e Melilli (SR).

2012

Trasferimento della sede di Pogliano Milanese e accorpamento del laboratorio di Ponte San Marco in un'unica sede con spazi più ampi, oltre 2000 mq tra laboratori e uffici.