Spe.Al, mettere al centro la soddisfazione del cliente

logo-speal-7a1dcfa2

Obiettivo dichiarato: garantire la soddisfazione del cliente puntando su servizio e serietà. È questa la stella polare che da quasi 35 anni guida l'attività di Spe.Al, nome di riferimento nella distribuzione di prodotti food e non food delle province di Bergamo, Milano, Lecco, Como e Monza e Brianza. Nata nel 1985 come piccolo laboratorio di produzione e confezionamento di generi alimentari, l'azienda ha fatto dell'attenzione verso le esigenze di chi la sceglie il cardine del proprio successo. E proprio in questa prospettiva si è nel tempo strutturata per garantire al cliente "ciò che vuole, quando lo vuole". Un traguardo reso possibile prima di tutto grazie a un'accurata selezione dei prodotti e a una ricerca spasmodica delle referenze di prima scelta. Ma non solo. Spe.Al deve molto anche al fattore umano: alla sua crescita ha infatti contribuito in modo determinante il personale, competente e disponibile. A tratteggiare i contorni della attività dell'azienda e le sue linee di sviluppo è il co-proprietario, nonché amministratore delegato, Francesco Roncalli.

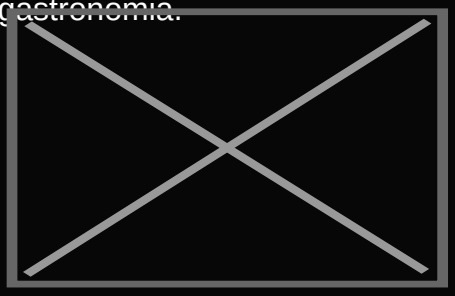
Come si articola la vostra offerta?
Possiamo contare su un'ampia gamma di referenze che comprende surgelati (prodotti ittici, carni, verdure, torte), freschi (pesci interi, filetti di pesce, carne), affumicati, salumi, formaggi, scatolame. Senza dimenticare le forniture per il catering cui si affianca l'attività di noleggio di attrezzature per la cucina. Trattiamo prodotti di altissima qualità, selezionando scrupolosamente non solo la materia prima, ma anche l'origine e la tipologia di ogni singola referenza. E assicurando al meglio la conservazione nei nostri magazzini.

In particolare, quali sono i vostri fiori all'occhiello?
Di certo, un ruolo centrale nell'attività di Spe.Al è recitato dal pesce fresco, una categoria di cui la nostra azienda si occupa fin dal lontano 1990. E che, negli ultimi anni, nonostante la crisi settoriale della ristorazione, ha visto crescere le vendite, facendo leva principalmente su tre cardini: arrivi giornalieri, qualità del prodotto e forte know-how nel settore. Inoltre, possiamo contare sulla linea di

prodotti a marchio Qualitaly e Tavola Viva: pasta, riso, olio, aceto, polpa di pomodoro, salse, spezie, prodotti per pizza e tanto altro ancora. Un mix che - complice il prezzo conveniente unito ad alti standard di qualità e igiene, e alla garanzia della provenienza - è riuscito a conquistare le preferenze della nostra clientela.

La proposta di Spe.Al non si limita però al solo ambito alimentare…
Esatto. Il nostro assortimento comprende anche referenze non food: spaziamo infatti dalle stoviglie monouso ai detersivi passando per il packaging per alimenti come, ad esempio, scatole per pizza, pellicola ed alluminio.

Quali sono i vostri clienti di riferimento?
Ci rivolgiamo in modo privilegiato al canale horeca: la parte più importante del fatturato è infatti realizzata grazie a ristoranti e pizzerie, cui si affiancano alberghi e associazioni ricreative. Da segnalare però è anche la grande distribuzione, dove ormai da molti anni riforniamo i reparti gastronomia.



Come è organizzato il servizio di vendita e di consegna?

Sul fronte commerciale, ci avvaliamo di una squadra di agenti monomandatari cui si aggiungono professionisti interni all'azienda. Quanto invece al servizio di distribuzione, possiamo contare su 15 mezzi di proprietà, condotti da personale diretto. E questo ci consente di garantire la consegna entro le 24 ore dall'ordine. Un termine che, peraltro, spesso si contrae in modo deciso: soprattutto nel caso del pesce fresco, siamo infatti in grado di evadere richieste che pervengono a notte fonda, entro la giornata successiva.

E come è organizzata Spe.Al? La sede, il magazzino, la struttura aziendale…
La nostra sede - dove lavorano complessivamente circa 40 persone - è stata recentemente protagonista di un forte ampliamento: all'area storica che si estendeva su circa 7.000 mq, si è aggiunto un anno fa un ulteriore spazio di 10.000 mq. Ad oggi quindi contiamo su una superficie complessiva di 17.000 mq, di cui circa 8.000 coperti. Qui trovano posto due laboratori - uno per la lavorazione dell'ittico congelato, uno per il sezionamento e lo stoccaggio dell'ittico fresco. Le celle di congelamento, che dispongono di oltre 1.500 posti pallet, e quelle di stoccaggio dei prodotti freschi; l'area picking munita di 7 ribalte, quella di stoccaggio dello scatolame e quella di deposito delle

attrezzature date in comodato d’uso in occasione di eventi. Alla lista si aggiungono infine gli uffici e un negozio di vendita al dettaglio del pesce. L’intera struttura risponde inoltre a una logica “green”: dispone infatti di un impianto fotovoltaico da 200 kwatt che la rende autonoma da un punto di vista energetico.

Infine, quale bilancio potete tracciare dell’associazione alla Cooperativa Italiana Catering?
Il bilancio dell’associazione a CIC, cui abbiamo aderito nel 1999, è senz’altro positivo. Far parte della Cooperativa ci ha infatti permesso di ampliare l’assortimento dei prodotti, senza il rischio di incorrere in errori, e ci ha dato la possibilità di distribuire marchi esclusivi nella nostra area di attività. Ma soprattutto ci ha consentito di attivare contatti con realtà simili alla nostra, grazie ai quali abbiamo potuto mettere a punto soluzioni a problemi comuni. E grazie ai quali abbiamo anche potuto individuare validi spunti di sviluppo.