Partesa: Assistenza, consulenza e formazione

luca-cerati-70caaaa4

La formazione e la cultura dei prodotti sono per Partesa asset fondamentali e di continuo interesse. “Vogliamo sempre più orientarci verso un approccio consulenziale nei confronti dei nostri clienti – spiega Luca Cerati, Direttore Commerciale Partesa – e rispondere in maniera esausitva ai loro bisogni affinchè si possa generare una reale e solida partnership per le sfide future”.

Rubando l’espressione dal gergo automobilistico, negli ultimi anni Partesa ha davvero ‘staccato’ tutti nell’ambito della distribuzione con servizi esclusivi. Cosa vi rende unici?

La chiave dei nostri risultati ritengo stia nello sforzo costante di migliorarci, di crescere come partner per i nostri clienti. Siamo in grado di offrire un servizio personalizzato, un’ampia e profonda gamma di prodotti e la consulenza della nostra forza vendita che è sempre pronta a rispondere e, a volte, anticipare i trend di mercato. Per questo il nostro impegno verso i clienti si basa su tre asset fondamentali: assistenza, consulenza e formazione. Seguiamo i nostri clienti passo dopo passo, dall’ordine fino al pagamento, rispondendo in modo efficace e tempestivo alle eventuali problematiche che possono incontrare.

Parliamo del progetto Horeca Street Club. Uno strumento per fidelizzare i clienti e per mappare anche la vostra clientela…

Horeca Street Club è un progetto di fidelizzazione attivo già dal 2009. All’interno del sito Partesa è possibile iscriversi al Club nella sezione dedicata. In questo modo, i nostri clienti potranno accedere a offerte riservate, partecipare a un numero crescente di attività ed essere informati per primi su eventi, corsi e iniziative che dedichiamo ai gestori di punti di consumo. A oggi, si sono iscritti al club più di cinquemila clienti. Tra questi ci sono anche i fedelissimi, clienti che dal 2009 sposano, con entusiasmo, ogni nostra iniziativa. Il nostro è un mercato complesso ed è rassicurante sapere di poter contare su clienti con cui si è instaurato un rapporto solido e duraturo nel tempo.

Ci parli del progetto ‘Sete di Vincere’…

È il primo concorso misto nel settore Ho.Re.Ca che premia la fidelizzazione dei gestori che sono clienti di Partesa. Tutti i clienti iscritti che acquisteranno i prodotti presenti nei volantini promozionali mensili e contrassegnati dal logo identificativo horecastreetclub aderiranno automaticamente alla raccolta punti e potranno scegliere sul catalogo online fra un'ampia selezione di premi. Inoltre, tutti gli iscritti che avranno accumulato più di trenta punti potranno partecipare all'estrazione finale del concorso: con premi speciali come un'auto, uno scooter o un buono valido per un viaggio.

Siete molto attivi anche in ambito vino con gli OpenWine…

Per i nostri clienti e partner organizziamo diverse tipologie di evento. Non siamo solo distributori, non ci limitiamo a offrire una gamma di prodotti, seppure diversificata e completa; siamo - anche e soprattutto - consulenti e questo per noi significa mettere a disposizione dei nostri partner degli strumenti efficaci di formazione e dei momenti di incontro. Con gli OpenWine vogliamo aprire un dialogo sul prodotto vino tra gli operatori del settore Ho.Re.Ca. e i produttori vinicoli. L'obiettivo è farli incontrare e confrontare per capire insieme quali sono le esigenze dei consumatori e come soddisfarle. Durante queste giornate organizziamo anche momenti dedicati alla formazione: la nostra volontà è valorizzare al massimo la competenza dei clienti, aiutandoli a incrementare le loro opportunità di business.

E per fare cultura birraria proponete ConTeSto Birra. Di cosa si tratta?

La birra è uno dei nostri asset più importanti (rappresenta il 35% del nostro fatturato). Per questo abbiamo deciso di ideare un evento B2B dedicato interamente alla birra: ConteSto Birra. Si tratta di un'importante occasione per fare cultura birraria, favorendo la formazione del personale di servizio e facendo conoscere la qualità e l'assortimento della propria nostra offerta di birre.

Infine, la mixability con i corsi Spirit. Come sta andando?

Quello della mixability è uno dei trend più attuali e di maggior interesse. Per questo organizziamo dei Corsi Spirit con l'obiettivo di migliorare l'offerta qualitativa per i nostri clienti, rendendola unica e premiante. Sono corsi che si inseriscono nel più ampio progetto Partesa per gli spirits. Mettiamo a disposizione degli esercenti un team di professionisti capaci di proporre assortimenti ideali per rispondere alle richieste sempre più esigenti del consumatore e di fornire una consulenza di altissimo livello nell'utilizzo degli spirits in preparazioni e nella mixability.

Quali novità avete ancora in cantiere?

La formazione e la cultura di prodotti sono per noi asset fondamentali e di continuo interesse, vogliamo sempre più orientarci verso un approccio consulenziale nei confronti dei nostri clienti e rispondere in maniera esausitva ai loro bisogni affinchè si possa generare una reale e solida partnership per le sfide future. Il legame che ci unisce ai nostri fornitori rappresenta inoltre uno dei nostri punti di forza per condivisione e orientamento allo sviluppo reciproco.