

CMM YACHT SERVICE UN MARE DI TRANQUILLITÀ

Intervista di Massimo Franchini
a Matteo Cervasi,
amministratore unico
di CMM Yacht Service

Come sempre, nelle storie di successo è difficile stabilire quanto abbia pesato la fortuna, il caso e l'abilità del protagonista nel determinare questo successo.

In questi casi, di solito, il "bravo intervistatore" esordisce con un: "Dimmi, Matteo, qual è il segreto del tuo successo?"

Io che intervistatore non sono e bravo ancor meno, vi evito il tedio della domanda scontata e della probabilmente altrettanto scontata risposta tipo: "La passione per il mio lavoro" o "L'attenzione al dettaglio" o "La qualità innanzi tutto" e, con un briciolo di arroganza, giustificata solo dall'anagrafe, azzardo un'ipotesi: che cioè, Matteo Cervasi e la sua creatura, il CMM Yacht Service di Senigallia, si siano trovati a fare il mestiere che tutti avrebbero voluto fare nel momento in cui è scoppiata la crisi, che ha di fatto azzerato la produzione di barche nuove, vale a dire Il Service sull'usato di qualità. In poche parole: l'uomo giusto, al posto giusto, nel momento giusto.

E qui torniamo alla "formula del successo". E' chiaro che tanti facevano già questo mestiere e tanti altri si sono buttati a farlo, quindi perché CMM cresce e tanti come voi calano i loro fatturati o chiudono del tutto?

Perché noi non diamo solo un servizio ma "riconsegniamo" le barche ogni volta. Un cliente che ci lascia in rimessaggio la barca e che si aspetta, al massimo, che non gli facciamo dei danni, si trova la barca in acqua molto più in ordine di come ce l'ha consegnata ... e que-

sto crea un legame di fiducia che, come dice la pubblicità, "non ha prezzo". Inoltre, in una fase di mercato, nella quale si è completamente azzerata la "voglia" di barche nuove, chi, come noi, cura e valorizza la barca usata, diventa una garanzia di mantenimento del valore di questo usato, sia per chi la barca l'ha messa in vendita e spera di non rimetterci troppo, sia per chi se la vuole tenere e usarla al meglio.

Ok! Sono convintissimo che questo approccio sia vincente ma credo, francamente, che non sia sufficiente per fidelizzare i clienti storici e acquisirne costantemente dei nuovi.

Certamente no, però è indicativo di un'attenzione alle esigenze del cliente che ci ha permesso, nel tempo, di farci conoscere per quelli che interpretano le esigenze del cliente, o come mi piace dire: "Guardiamo la barca con i suoi occhi".

Scusa se insisto ma, con un po' di inevitabile malizia, qualcuno potrebbe pensare che la vostra attenzione sia tutta rivolta agli aspetti più estetici, direi quasi "cosmetici" e che questo tenda a sottominuire gli aspetti più tecnici e meno appariscenti. In una parola che siate molto bravi ad "arruffianare" le barche più che alla loro efficienza e funzionalità.

Sospetto legittimo secondo il pregiudizio tipico italiano dove la carrozzeria è sempre stata più importante del motore ma che si smentisce da solo nel momento in cui i nostri clienti tornano regolarmente da noi, anno dopo anno, sapendo che, quando saranno in mare, potranno contare su un mezzo "migliore" da tutti i punti di vista di quello che avevano l'anno prima, senza contare che saranno seguiti costantemente anche durante la navigazione dalle nostre officine mobili in grado di raggiungerli in ogni angolo del Mediterraneo e di intervenire su qualsiasi tipo di problemi tranne per le motorizzazioni, per le quali, per nostra precisa scelta, non vogliamo in nessun

modo, sostituirci alle case costruttrici per non interferire sulle norme di garanzia e sulle loro procedure. Certamente, anche in questo caso, ci facciamo parte attiva; sempre e comunque, dalla parte del cliente.

Senigallia è certamente una bellissima cittadina ricca di storia e di attrattive ma, dal punto di vista nautico non possiamo dire che sia "il centro del mondo". Perché continui a basare qui tutta la tua attività?

Innanzitutto non è vero che tutto sia centralizzato a Senigallia in quanto, già da qualche anno, operiamo con nostre strutture fisse, sia in Croazia sia in costa Azzurra ad Antibes dove stiamo concentrando l'assistenza alla clientela internazionale in forte crescita. Detto questo ti assicuro che l'organizzazione





logistica che abbiamo creato qui a Senigallia non ha nulla da invidiare alle più agguerrite strutture di servizio che puoi trovare in località molto più blasonate. Sappi che, soprattutto in questi ultimi cinque anni, ci siamo dovuti spesso re-inventare, o fare in casa, buona parte della lunghissima filiera che costituisce l'iter di costruzione della barca: dagli accessori più banali ai sistemi tecnologici più complessi, in quanto la crisi ha creato buchi enormi in quest'ultima. Da questo punto di vista e pensando ad alcune operazioni "militari" che abbiamo dovuto inventarci per risolvere problemi ai nostri clienti in vacanza, considero la CMM un'azienda quasi "eroica". Tanto per fare un esempio, teniamo costantemente disponibili nei nostri magazzini, cinquanta copie di eliche delle barche più diffuse, per essere sempre in grado di far navigare i nostri clienti anche quando, come succede sempre più spesso, i vari fornitori non sono in grado di gestire le emergenze estive.

Mi vien da dire che, a questo punto, vi manca veramente poco per diventare un vero cantiere navale e mettervi in prima persona a costruire barche nuove col vostro marchio, Ti è mai venuta questa tentazione?

Assolutamente no. Prima di tutto perché mi rendo conto che fare industria in Italia è una delle attività più complesse in assoluto e poi perché voglio essere libero di continuare a servire tutte le tipologie di imbarcazioni e qualsiasi esigenza dei clienti che si rivolgono a noi senza rischiare inutili conflitti di interessi o confusione di ruoli. Quello che invece ci piace fare è l'ottimizzazione dei prodotti che, non sempre, hanno ricevuto la giusta attenzione in fase di costruzione e, ancor di più, nel momento fondamentale della consegna e della messa a punto finale.

Dopo tutte queste premesse "filosofiche" certamente utili per chiarire le vostre stra-

tegie e i vostri metodi di lavoro ci puoi illustrare, nel dettaglio, quali sono le strutture tecniche di cui vi avvalgete?

Volentieri: La sede principale di Senigallia dispone di una grande capannone coperto di 12.000 metri quadrati, di cui 500 destinati alla sede uffici e showroom. In questa lavorano venti unità operative altamente qualificate, capaci di garantire non solo il perfetto rimessaggio delle imbarcazioni, ma anche lavori di refitting importanti quali: rifacimento mobilio, manutenzione impianti e motori, verifica dell'elettronica di bordo e lavori di verniciatura, realizzati mediante una struttura apposita in grado di contenere imbarcazioni fino a 115 piedi. In questo modo, CMM Yacht Service è in grado di occuparsi di attività di manutenzione, sia ordinaria sia straordinaria. L'azienda vanta inoltre una lunga esperienza in riparazioni di scafi danneggiati in vetroresina e restyling di interni grazie a uno staff di professionisti ed ebanisti attivi da oltre vent'anni nel settore. A beneficio dei clienti, all'interno del cantiere è stata realizzata un'esposizione di una vasta gamma di materiali quali pelli, arredi tessili, legni, metalli in varie finiture, pronti ad essere selezionati, elaborati e assemblati per dare vita a un'imbarcazione totalmente "custom" e unica. Tale attività è supportata e coordinata da uno staff di progettisti interni all'azienda che consigliano l'armatore nel percorso di customizzazione dell'imbarcazione, trovando valide soluzioni alle richieste dei clienti, dalla ricerca dei materiali fino alla scelta di tutte le installazioni di bordo e strumenti innovativi quali domotica, sistema audio-video integrati, ecc.

Per meglio interfacciarci col mercato, siamo l'unica azienda di Service dotata di un proprio ufficio marketing, diretto da Giulia Paolinelli che, oltre a promuovere le attività di CMM per acquisire nuovi clienti, ha il compito fondamentale di monitorare costantemente la soddi-

sfazione dei nostri clienti e fornire gli input necessari ai direttori dei vari reparti operativi per il costante miglioramento qualitativo del servizio offerto. Inoltre CMM Yacht Service, da oltre un anno, è centro assistenza e distributore dei prodotti Seakeeper che ha selezionato l'azienda per la significativa e consolidata esperienza nel servizio di assistenza su yacht e per la capillare presenza sul territorio nazionale ed internazionale. In questa veste, CMM si occupa di installazioni, manutenzioni, collaudi e prove in mare di giroscopi-stabilizzatori. Altro punto d'orgoglio di CMM Yacht Service sono le "officine mobili": furgoni perfettamente attrezzati per intervenire h24 sia nelle marine di ormeggio che nelle varie mete di vacanza dell'armatore, capaci di fornire un servizio immediato e risolvere ogni tipo di problema durante il periodo di crociera, garantendo standard qualitativi impeccabili. Infine, come accennato sopra, da quest'anno, disponiamo di una sede decentrata ad Antibes, con uffici e struttura di pronto intervento per la nostra clientela internazionale che predilige la Costa Azzurra per le sue vacanze in barca.

Adesso, per finire, alcuni numeri. Quanto fattura oggi CMM?

Nell'ultimo esercizio economico abbiamo fatturato oltre due milioni di euro ma contiamo, grazie alla presenza ad Antibes, al costante incremento dell'attività a Senigallia e a una, seppur timida, ripresa del mercato generale, di arrivare al raddoppio in un paio di anni.... Numeri concreti e credibili. Sulla base di questi, quali sono i vostri sogni nel cassetto? Uno su tutti: far sì che i diportisti di tutto il mondo invertano la rotta e puntino decisamente sull'Italia le loro prue!

Per informazioni: CMM Yacht Service, Strada della Bruciata 4, 60019 Senigallia (AN), tel. 071 668202; info@cmmyachtservice.com; www.cmmyachtservice.com