

L'OFFICINA IN CUI I GIOVANI AMANO SPORCARSI LE MANI

Un successo partito dalla dedizione

L'Officina Tonon a Sacile (PN) rappresenta un esempio virtuoso costruito sui valori vecchio stampo del suo giovane titolare Davide Tonon, che ci accompagna a conoscere nel dettaglio questa realtà



In pochi anni, Davide Tonon è stato in grado di consolidare la crescita della sua attività proseguendo lungo la strada di professionalità e qualità tracciata dal suo precedente datore di lavoro, che ci descrive come una persona davvero eccezionale. A capo dell'officina da quando aveva appena ventidue anni, con il supporto del padre l'oggi ventinovenne Davide ha scelto di circondarsi di un personale giovane, senza paura di mettersi in gioco e con la voglia di toccare con mano le gioie e i dolori del mondo dell'autoriparazione: la risoluzione di un guasto sarà anche la parte

più bella di questo lavoro, ma è necessario essere capaci di trarre sempre un po' di soddisfazione anche dall'affrontare quelle problematiche dei veicoli che sembrano insormontabili.

Buongiorno Davide, come racconterebbe la sua officina ai nostri lettori?

L'avventura della nostra officina è iniziata ufficialmente il primo dicembre 2014, quando mio padre ed io abbiamo avuto la possibilità di partecipare all'asta fallimentare della concessionaria Citroën in cui lavoravamo, riuscendo ad aggiudi-

carci l'attrezzatura, per poi iniziare l'attività con l'affitto del capannone di circa 500 mq. Da quel momento ci siamo imbarcati in un entusiastico percorso di crescita, negli anni successivi fortunatamente non abbiamo mai avuto momenti di flessione e finora è stata una positiva escalation dal punto di vista lavorativo. Tra il 2017 e il 2018 mio fratello si è aggiunto alla squadra, nel 2020 ho assunto un altro ragazzo come meccanico e da quest'anno è presente una ragazza che si occupa della parte amministrativa. Avere una persona che si occupasse dell'amministrazione è diventato

fondamentale nel momento in cui il numero dei clienti è diventato troppo impegnativo per poter gestire tutto in prima persona: penso che il feedback della nostra clientela sia estremamente positivo, oggi abbiamo un giro di affari che è circa il doppio rispetto alla gestione precedente e per questo motivo abbiamo preso accordi per l'acquisto del capannone adiacente al nostro.

Che tipo di lavorazioni vengono eseguite?

Nella nostra officina puntiamo ad offrire un servizio a 360°, la gamma di servizi offerti è molto ampia e spazia dagli pneumatici, all'impianto frenante, alla revisione. Abbiamo la linea revisioni interna, che ci permette di fare revisioni ad auto, moto, tricicli e quadricicli fino a 35 quintali, quindi tutto il circolante sotto quel peso. Facciamo regolazioni, assetti e convergenze grazie ad un'apparecchiatura laser 3D top di gamma, ed abbiamo iniziato a revisionare anche qualche cambio automatico in sede. Inoltre, ci occupiamo della sostituzione delle gomme e della bilanciatura e gestiamo sia la parte meccanica che la parte mecatronica dei veicoli, proprio come il vecchio elettrauto per così dire: a partire dai servizi di diagnosi, diamo assistenza per qualsiasi anomalia capiti all'auto, carrozzeria esclusa. Cerchiamo di



Il titolare, Davide Tonon

svolgere tutte le tipologie di intervento in officina, senza dover costringere il cliente a spostarsi per risolvere il suo problema.

Su cosa puntate per conquistare la fiducia della vostra clientela? Quali aspetti ritiene siano i vostri punti di forza?

Uno dei nostri punti di forza è certamente il fatto che cerchiamo sempre di risolvere il problema nella nostra officina, senza dover uscire o delegare a terzi alcuni lavori, e proprio per questo motivo abbiamo sempre puntato ad essere costantemente riforniti e ad acquistare attrezzature di ogni tipo. La nostra intenzione è mantenere un alto standard di qualità nel servizio, quindi offriamo un'ampia gamma di possibilità d'intervento direttamente nella nostra struttura e le persone che richiedono il nostro lavoro sanno che la loro vettura verrà seguita a 360°, non ce ne laveremo le mani. Inoltre, lavoriamo con passione e trasparenza nei confronti dei nostri clienti: ci piace impegnarci nella risoluzione delle problematiche più complesse, con una dedizione che sfocia nell'ostinazione fino alla risoluzione del problema, e come prassi spieghiamo quali lavori abbiamo svolto sul veicolo, per rendere le persone partecipi ed aiutarle a comprendere meglio il funzionamento della vettura. Tutto questo fa parte della mia idea di professionalità: per me, quando l'auto è in manutenzione, anche solo il pulire gli specchietti retrovisori rappresenta quel tipo di attenzione in più che il cliente sa di poter trovare da noi, come anche un avviso quando sta per scadere la revisione, oppure i consigli su come utilizzare al meglio il proprio mezzo.

È diffusa l'idea che la motivazione principale a guidare i clienti nelle loro scelte sia il risparmio economico. Secondo il suo parere, è davvero così?

Io credo che il fattore economico possa passare quasi in secondo piano. Il cliente cerca un rapporto di fiducia, si deve fidare del lavoro che facciamo. In termini metaforici, con tutte le dovute differenze, penso si possa dire che un meccanico sia un po' il medico delle auto: quando si va da un medico, non si chiede quale sia la sua parcella, ma ci si va sperando di risolvere il problema. Con l'officina è molto simile: nel momento in cui il cliente percepisce onestà, trasparenza, professionalità e determinazione nel ridurre al minimo il rischio di errore, ritengo che questi fattori possano avere un peso maggiore dell'aspetto puramente economico. E sono convinto siano questi i motivi che portano la clientela nella nostra officina.

In un momento storico di grandi trasformazioni tecnologiche, che importanza riveste la formazione professionale?

Per me è importantissima. Per citare un esempio concreto, in questi anni ho sempre accettato le scuole nel circondario quando mi hanno chiesto la possibilità di fare stage agli alunni. Punto molto sul concetto di gioventù, infatti, a parte mio padre che è in pensione da un anno, nella nostra officina siamo tutti tra i 24 e i 29 anni e credo che la cosa più importante sia aver voglia di sporcarsi le mani per imparare questo mestiere. È un processo che richiede tempo ed elasticità mentale: bisogna essere capaci di cambiare ed aggiornarsi per stare al passo con i cambiamenti nei veicoli e nella strumentazione. Oggi, anche se abbiamo la diagnosi digitale non significa che la riparazione sia più semplice: è comunque necessario metterci intelligenza e competenza per comprendere il guasto e scegliere gli interventi più opportuni, evitando per esempio di sostituire inutilmente dei componenti per problematiche che potrebbero esse-



re risolte in altri modi, magari più semplici ed economici. Per me è importante che i ragazzi in officina abbiano un po' di intraprendenza nel cercare di risolvere i problemi da soli, con la tranquillità di avere alle spalle qualcuno con maggiore esperienza a cui poter chiedere un aiuto in caso di necessità. Spero che quando finirà questo periodo concitato del covid si riescano a fare dei corsi di aggiornamento in presenza, poiché penso che fare lezione prettamente online quando si sta ancora imparando il lavoro comporti il rischio di provocare confusione: c'è bisogno di vedere fisicamente il guasto, di metterci le mani, di capire dove è messo un componente, che problematiche ha, come testarlo, eccetera. I corsi sono comunque un investimento che sono da sempre disposto a sostenere.

La rivoluzione ecologica è accompagnata dalla diffusione di nuove alimentazioni. Qual è la sua idea a riguardo? Cosa comporterà per gli autoriparatori, secondo lei?

Considerando le distanze percorse abitualmente in zone come la nostra, dove molte persone lavorano anche a 20/30 km da casa, al momento non sono così sicuro che i veicoli elettrici o ibridi possano essere la soluzione. Questo perché l'Italia è ancora molto lontana dall'aver le infrastrutture per supportare questa transizione e poiché è necessario che gli utilizzatori finali assimilino la cultura della mobilità elettrica, basti pensare alla scarsa autonomia o alla durata del rifornimento. Personalmente, grazie ad alcuni corsi di formazione, negli anni scorsi mi sono avvicinato agli impianti a idrogeno: secondo me, ma parlo da umile profano, è più probabile che saranno queste tipologie di energie alternative ad essere sviluppate in futuro. Comunque, dal momento che comincia a vedersi un numero maggiore di

questi impianti, come officina investiremo sull'attrezzatura per veicoli ibridi ed elettrici. D'altronde, attrezzarsi e formarsi sarà sicuramente "il" passo dei prossimi mesi e anni, per riuscire ad eseguire interventi anche su quelle tipologie di vetture.

Cosa pensa delle attrezzature di Diagnostic Group?

Si tratta della più recente diagnosi che abbiamo acquistato. Abbiamo preso Thinktool Max, l'ultimo modello sul mercato, nella versione completa con oscilloscopio e parti supplementari, come gli accessori per diagnosticare il TPMS. L'oscilloscopio è molto utile per il discorso delle centraline elettroniche ed è diventato parte integrante del nostro lavoro, infatti rileva i segnali che ci permettono di giungere ad una diagnosi anche quando i problemi sembrano essere piuttosto ostici. Inoltre, grazie a questo prodotto siamo in grado di coprire ancora più efficacemente il parco circolante multimarca. Lo utilizziamo ormai da un paio di mesi e penso sia uno strumento valido, ben sviluppato e completo, con alle spalle un servizio di assistenza telefonica sempre a disposizione, gestito da tecnici pronti a offrire consulenza nel momento in cui ci sia bisogno di capire il funzionamento piuttosto che di eseguire delle procedure particolari. Al momento sono soddisfatto e sono persino riuscito a fare alcune regolazioni che altri test non erano stati in grado di fare. Usiamo frequentemente anche il test batterie che calcola la durata residua, lo stato di salute e la resistenza interna: anche questo è uno strumento sviluppato bene e completo, sicuramente affidabile. In linea generale utilizziamo queste attrezzature quotidianamente, sia per le regolazioni che per le codifiche più comuni, o anche per qualche tentativo di programmazione o codifica più particolari.

