



## AUTOMOBILE CLUB FORLÌ- CESENA

Forlì, 22 settembre 2017

### Proposta di Piano Generale delle Attività 2018

Automobile Club Forlì-Cesena

La presente proposta di Piano Generale delle attività per l'anno 2018 viene formulata in conformità al Regolamento di Amministrazione e Contabilità di questo Automobile Club, approvato dal Consiglio Direttivo con delibera del 29 settembre 2009.

Nel corso del 2017 la compagine associativa dell'Ente fa registrare, secondo i dati attuali, un sensibile incremento. Facendo riferimento al corrispondente periodo del precedente anno, il parco soci, al netto della produzione ACI Global e SARA, fa registrare un incremento di quasi il 5%.

E' abbastanza verosimile ritenere che il portafoglio associativo, al netto della produzione ACI Global e SARA, si consoliderà al di sopra delle 8500 unità.

Analogo discorso può essere sviluppato con riferimento al portafoglio associativo globale. L'incremento attualmente registrato si attesta sul 5%, portando la previsione prudenziale di produzione associativa globale per il 2017 intorno alle 10.000 unità.

L'incremento del 2017 è sicuramente lusinghiero, considerando che la compagine associativa a livello nazionale non fa registrare sensibili aumenti, non favorendo la situazione generale del Paese lo sviluppo della vendita di servizi non essenziali, come quelli collegati alla tessera ACI.

Il risultato è ancora più lusinghiero considerando che l'Automobile Club Forlì ha fatto registrare negli ultimi anni un progressivo aumento della compagine associativa; l'incremento è poi decisamente apprezzabile negli ultimi due anni, consolidando il portafoglio soci dell'Ente intorno alle 9000 unità.

Particolarmente positiva e confortante, inoltre, è la circostanza che l'incremento associativo non avviene attraverso il prodotto di basso livello della gamma dei servizi, ma con una sostanziale tenuta dei prodotti tradizionali, come Aci Sistema e Gold, che costituiscono più della metà del portafoglio totale. A conforto di tale considerazione si pone la circostanza che il valore di vendita dei prodotti è aumentato nel 2017 di circa il 7%, così come il margine dell'AC sulla vendita dei prodotti, il cui incremento si attesta intorno al 6 %.

Anche l'attività di assistenza alle pratiche automobilistiche e la riscossione delle tasse automobilistiche sono in crescita, nonostante le pratiche legate al rinnovo della patente facciano registrare un preoccupante calo.

Tali risultati, oltre a rappresentare un indubbio ritorno economico per l'Ente, si possono prestare ad una ulteriore e positiva chiave di interpretazione; nel senso che la maggiore attività è necessariamente conseguenza di una maggiore credibilità dei servizi dell'Automobile Club nel territorio in cui insiste.

E' strategicamente corretto, allora, impostare l'attività dell'anno 2018 sulla falsariga dell'anno precedente, con la consapevolezza tuttavia che dopo un triennio di sensibile incremento associativo è verosimile attraversare un periodo di assestamento e consolidamento del portafoglio e considerando comunque necessario potenziare alcuni aspetti operativi, per evitare che gli stessi possano trasformarsi in criticità.

In particolare, è stato avviato un percorso di forte collaborazione con l'agente capo della Sara Assicurazioni, che ha permesso una migliore fluidità delle informazioni e delle conoscenze reciproche tra Automobile Club e Sara.

La collaborazione in argomento ha permesso una sensibile crescita del portafoglio assicurativo, che si traduce in un apprezzabile incremento delle entrate per l'Automobile Club, quantificabile in più del 10% di incremento delle entrate della stessa voce dell'anno precedente.

In considerazione dei risultati positivi ottenuti, è auspicabile per il 2018 migliorare ulteriormente le attività di collaborazione con l'agente assicurativo e implementare lo stesso percorso anche sul territorio di Cesena, forti dell'esperienza maturata a Forlì.

Tale attività dovrebbe consentire non soltanto l'incremento del portafoglio assicurativo, ma anche un aumento della compagine associativa, nonché una più accentuata fidelizzazione della stessa.

E' evidente infatti che poter offrire vantaggi economici esclusivi per i soci su polizze assicurative, dovrebbe permettere l'aumento del numero dei soci, che si legano al nostro club anche per ulteriori servizi che non sono quelli tradizionali dell'ACI, con una conseguente maggiore fedeltà.

Inoltre, la possibilità di offrire servizi assicurativi e associativi a clienti che normalmente scelgono l'Automobile club per altre ragioni, come ad esempio il pagamento del bollo auto, potrà verosimilmente comportare un miglioramento sia del portafoglio associativo che di quello assicurativo.

Considerando che ogni anno entrano nei nostri uffici circa 40.000 persone, è possibile tradurre prudenzialmente tale miglioramento in un incremento delle provvigioni da Sara Assicurazioni per almeno € 7.000

La proposizione di ulteriori servizi oltre a quelli associativi al consistente flusso di persone che annualmente intercettiamo potrà permettere il miglioramento della compagine associativa e il consolidamento di settori di attività produttive strumentali all'acquisizione di nuove associazioni.

In particolare, il settore delle conferme di validità della patente si è rilevato anche nel 2017 in leggera sofferenza, soprattutto dal punto di vista del ricavo economico.

Sarà opportuno quindi nel 2017 potenziare le attività di tale settore, con una maggiore comunicazione rivolta sia ai soci che ai non soci, considerando anche eventualmente una revisione delle strategie di prezzo. L'ultima diminuzione delle tariffe, apportata con la speranza di penetrare maggiormente nel mercato, non ha prodotto tuttavia gli effetti sperati; il numero di conferme di validità non ha subito incrementi, consigliando dunque una differente politica di prezzo.

Con una proposizione dell'offerta maggiormente efficace e con una eventuale rivisitazione delle tariffe, è possibile stimare un arresto del decremento delle entrate di questo settore di attività, se non un lieve incremento.

Sarà fondamentale in tale attività di potenziamento delle attività di vendita dei servizi un nuovo strumento operativo, il CRM, che proprio in questi giorni verrà reso operativo su Forlì.

L'efficace utilizzo del CRM può essere un valido aiuto per le attività di proposizione e vendita dei servizi.

Al fine poi di caratterizzare l'Ente soprattutto grazie ai servizi con maggior valore sociale, in modo da rafforzare l'immagine dell'ACI al fianco dell'automobilista e impegnato per una mobilità sostenibile, sarà opportuno sottolineare maggiormente l'impegno che l'Ente profonde in tema di sicurezza stradale, con l'organizzazione dei corsi di recupero punti della patente e dei corsi di educazione stradale nelle scuole della Provincia.

Soprattutto con riguardo ai primi, organizzare direttamente i corsi permetterà maggiormente all'A.C. di evidenziare il servizio di tutela legale della tessera, che è particolarmente apprezzato soprattutto da coloro che hanno un'alta mobilità con l'auto. In tal modo, con l'aiuto e la collaborazione delle associazioni di categoria, si potrà provare a penetrare con maggiore incisività proprio in quel target di mercato che dovrebbe essere maggiormente interessato in generale ai servizi ACI. Questa attività potrebbe generare ricavi per l'Ente per circa € 6000.

Infine, anche per il prossimo anno sarà fondamentale l'apporto della nostra rete vendita formata dalle delegazioni indirette; in considerazione dei positivi risultati riscontrati, verrà confermata l'attuale metodo di gestione che si articola nei seguenti punti:

1. Assegnazione ad ogni delegazione di un obiettivo di produzione associativa, con penalità in caso di mancato raggiungimento e premi in caso di superamento; l'obiettivo verrà costruito con particolare attenzione alla qualità del portafoglio associativo;
2. Riunioni periodiche con i delegati, per analizzare la produzione ed eventuali problematiche relative ai prodotti;
3. Affiancamento in delegazione, per esaminare il modo di gestire il cliente e per analizzare il territorio di competenza;
4. Monitoraggio del portafoglio associativo di ogni delegato.

La scrupolosa osservanza di questi quattro punti, con il fattivo e costante supporto della struttura di Acinformatica, permetterà il consolidamento della rete e l'efficace perseguimento degli obiettivi di vendita

correlati alla crescita del portafoglio associativo, che potrebbe comportare un prudenziale aumento di ulteriori € 5000 per le entrate.

IL DIRETTORE

