



PER LA TUA SICUREZZA  
**FIDATI**  
DI CHI CI METTE  
**IL CUORE**

## MEETING CEA 2015

SANTA TECLA, ACIREALE (CT) - 29, 30, 31 MAGGIO 01, 02 GIUGNO 2015



PER LA TUA SICUREZZA  
**FIDATI**  
DI CHI CI METTE  
**IL CUORE**

## I SERVIZI

**CEA Gruppo Servizi, integrazione culturale, tempi di risposta, feedback, offerte, fatturazione.**

**Relatore: Gianmaria Forni**

# MEETING CEA 2015

SANTA TECLA, ACIREALE (CT) - 29, 30, 31 MAGGIO 01, 02 GIUGNO 2015

# Passaggio CULTURALE

Manutenzione  SERVIZIO

## Le nuove necessità del mercato e quindi .... di CEA Gruppo Servizi

Si sta investendo **sui clienti più esigenti**, perché sono quelli che maggiormente investono in SICUREZZA e rappresentano opportunità di BUSINESS, ma sono anche quelli che **non ti vogliono vedere solo ogni 6 mesi** per 2 giorni, sono quelli che **chiamano per porre quesiti e dubbi** anche nei periodi intermedi, quelli che **vogliono vedere eliminate le anomalie** appena rilevate e non nel semestre successivo, quelli che **pretendono di conoscere lo stato** dei loro impianti.

Ed ancora sono quelli che **ci sollecitano costantemente** per avere **preventivi di ripristino** e per vedere **eseguiti i lavori**.



**MEETING  
CEA 2015**

SANTA TECLA, ACIREALE (CT)  
29, 30, 31 MAGGIO  
01, 02 GIUGNO 2015

PER LA TUA SICUREZZA  
**FIDATI**  
DI CHI CI METTE  
IL CUORE

## Passaggio CULTURALE

Manutenzione → SERVIZIO

Abbiamo iniziato a servire questa tipologia di clientela complessa ed esigente già da tempo, era **un obiettivo sfidante** adesso ormai alla nostra portata ma non possiamo abbassare la guardia.

Questo vuol dire investire ulteriormente sulla propria organizzazione in termini tecnologici, di prodotto, di servizio, di strategie ed in termini di professionalità dei propri tecnici.



**MEETING  
CEA 2015**

SANTA TECLA, ACIREALE (CT)  
29, 30, 31 MAGGIO  
01, 02 GIUGNO 2015

PER LA TUA SICUREZZA  
**FIDATI**  
DI CHI CI METTE  
IL CUORE

# Passaggio CULTURALE

Manutenzione



**SERVIZIO**

## PAROLE CHIAVE:

Mentalità / Prospettiva



Strumenti



Tempi di Risposta



**MEETING  
CEA 2015**

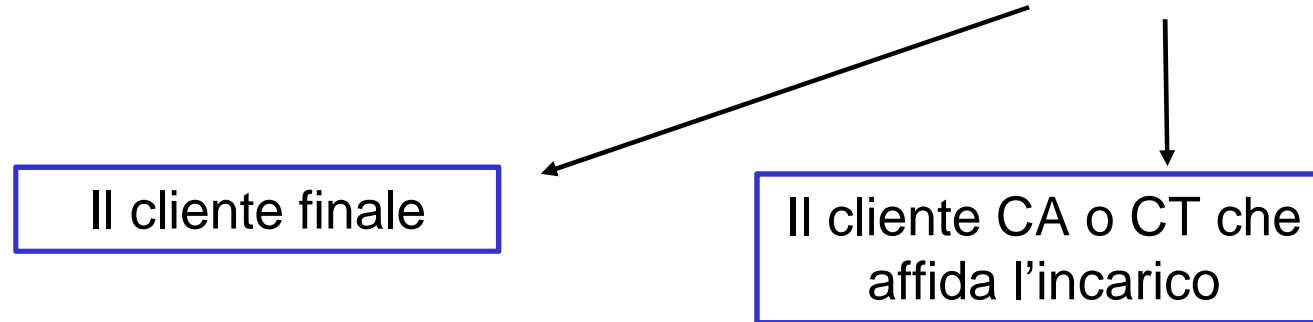
SANTA TECLA, ACIREALE (CT)  
29, 30, 31 MAGGIO  
01, 02 GIUGNO 2015

PER LA TUA SICUREZZA

**FIDATI  
DI CHI CI METTE  
IL CUORE**

# Feedback a 360°

## Comunicazione a 360° con il cliente



**Ante Servizio**



**Post Servizio**



**Si valorizza la necessità del singolo cliente**



**ATTENZIONE E SENSIBILITA'**



**MEETING  
CEA 2015**

SANTA TECLA, ACIREALE (CT)  
29, 30, 31 MAGGIO  
01, 02 GIUGNO 2015

PER LA TUA SICUREZZA

**FIDATI  
DI CHI CI METTE  
IL CUORE**

# Uniformità / completezza / rapidità scambio informazioni



Compilazione corretta e puntuale di tutta la documentazione ed utilizzo degli strumenti informatici a disposizione con particolare attenzione a:

- piani di lavoro
- verbali di verifica
- schede impianto
- check list come da norma
- foto (in caso di anomalie)
- CEA TOOL e/o altri strumenti informatici



Comunicazione e/o invio del preventivo per il ripristino delle anomalie eventualmente riscontrate



**Feedback puntuale e preciso al cliente**



**MEETING  
CEA 2015**

SANTA TECLA, ACIREALE (CT)  
29, 30, 31 MAGGIO  
01, 02 GIUGNO 2015

PER LA TUA SICUREZZA

**FIDATI  
DI CHI CI METTE  
IL CUORE**

**Efficienza nell'organizzazione del servizio**



**ECONOMICITA' DELLE RISORSE IMPIEGATE**



**EFFICIENZA DELLE RISORSE IMPIEGATE**



**DISPONIBILITA' E VELOCITA' NEI TEMPI DI RISPOSTA**



**SVILUPPO DEL BUSINESS**



**FATTURARE**



**MEETING  
CEA 2015**

SANTA TECLA, ACIREALE (CT)  
29, 30, 31 MAGGIO  
01, 02 GIUGNO 2015

PER LA TUA SICUREZZA

**FIDATI  
DI CHI CI METTE  
IL CUORE**



## Efficienza nell'organizzazione del servizio



La logica di servizio con l'obiettivo della massima attenzione verso il cliente impone di mantenere in movimento una macchina complessa formata da tanti ingranaggi. È fondamentale fluidificare attraverso il flusso informativo i singoli ingranaggi affinché tutti i componenti ciascuno con il proprio ruolo e responsabilità si muovano in modo coordinato per mantenere in vita la macchina.

**→ INNESCARE CIRCOLO VIRTUOSO**



**MEETING  
CEA 2015**

SANTA TECLA, ACIREALE (CT)  
29, 30, 31 MAGGIO  
01, 02 GIUGNO 2015

PER LA TUA SICUREZZA

**FIDATI  
DI CHI CI METTE  
IL CUORE**

## Efficienza nell'organizzazione del servizio



Regole da applicare all'interno di CEA Gruppo Servizi



**MEETING  
CEA 2015**

SANTA TECLA, ACIREALE (CT)  
29, 30, 31 MAGGIO  
01, 02 GIUGNO 2015

PER LA TUA SICUREZZA

**FIDATI  
DI CHI CI METTE  
IL CUORE**

**PUNTUALITÀ**



**NELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO**



**E' ORAMAI LA PRIMA COSA A CUI IL CLIENTE  
PRESTA ATTENZIONE E DI CONSEGUENZA ESIGE**



**MEETING  
CEA 2015**

**SANTA TECLA, ACIREALE (CT)  
29, 30, 31 MAGGIO  
01, 02 GIUGNO 2015**

**PER LA TUA SICUREZZA**

**FIDATI  
DI CHI CI METTE  
IL CUORE**

# AFFIDABILITÀ



ESSERE AFFIDABILI IN QUALI TERMINI?

GARANTENDO UN **SERVIZIO ADEGUATO** MEDIANTE L'**ORGANIZZAZIONE** E LA **PROFESSIONALITÀ** !!

SIA IN CASO DI NECESSITÀ DI **SOPRALLUOGO**, COME DEVE ESSERE FATTO. IL FEEDBACK DEVE ESSERE UGUALE PER TUTTI. CHE VADA L'AZIENDA A, CHE VADA L'AZIENDA B, CHE VADA L'AZIENDA CEA.

SIA DURANTE L' **ATTIVITÀ DI MANUTENZIONE**. QUANDO E SE È STATA FATTA, SE SI È CHIUSA, IN CHE MODO E CON QUALI PROBLEMATICHE, CRITICITA', ANOMALIE GRAVI CON EVENTUALI MESSA FUORI ESERCIZIO DELLE ATTREZZATURA E DEGLI IMPIANTI.



**MEETING  
CEA 2015**

SANTA TECLA, ACIREALE (CT)  
29, 30, 31 MAGGIO  
01, 02 GIUGNO 2015

PER LA TUA SICUREZZA

**FIDATI  
DI CHI CI METTE  
IL CUORE**

# GESTIONE ANOMALIE



DANDO PER SCONTATO CHE LA MANUTENZIONE È STATA FATTA NEI TEMPI E NELLE MODALITA' PREVISTE PER LEGGE, QUALI EVENTUALI ANOMALIE CI SONO?

NON SI PUÒ ARRIVARE DOPO MESI A DIRE QUALI SONO LE ANOMALIE.

OCCORRE EVITARE DI DARE DELLE INDICAZIONI GENERALI DEL TIPO:

- LA PORTA NON CHIUDE,
- LA POMPA FUNZIONA MALE,
- GLI ESTINTORI HANNO DEI PROBLEMI,
- L'IDRANTE NON BUTTA ACQUA.

PERCHÉ DIETRO QUESTO CI PUÒ ESSERE IL MONDO NEL CASO SI DEBBA REDIGERE UN OFFERTA.



**MEETING  
CEA 2015**

SANTA TECLA, ACIREALE (CT)  
29, 30, 31 MAGGIO  
01, 02 GIUGNO 2015

PER LA TUA SICUREZZA

**FIDATI**  
DI CHI CI METTE  
IL CUORE



## NECESSITA'

- UTILIZZARE I TM CON LE GIUSTE COMPETENZE PER I PRESIDI DA MANUTENZIONARE;
- INVESTIRE NON SOLO NELLA FORMAZIONE TECNICA DEI TM, MA ANCHE SU MODALITÀ DI COMUNICAZIONE SCRITTA E VERBALE.



**MEETING  
CEA 2015**

SANTA TECLA, ACIREALE (CT)  
29, 30, 31 MAGGIO  
01, 02 GIUGNO 2015

PER LA TUA SICUREZZA

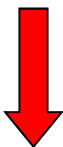
**FIDATI  
DI CHI CI METTE  
IL CUORE**

## UTILIZZO SUPPORTO FOTOGRAFICO



**PER CORREGGERE EVENTUALI  
MANCANZE DI INFORMAZIONI NELLA  
RACCOLTA DATI IN FASE DI:**

- **SOPRALUOGO**
- **RICERCA GUASTI**
- **RIPRISTINO ANOMALIE**



**AL FINE DI FARE CIRCOLARE LE  
GIUSTE INFORMAZIONI**



**MEETING  
CEA 2015**

SANTA TECLA, ACIREALE (CT)  
29, 30, 31 MAGGIO  
01, 02 GIUGNO 2015

PER LA TUA SICUREZZA

**FIDATI**  
DI CHI CI METTE  
IL CUORE

# STRUTTURA CEA



**METTE A DISPOSIZIONE DI TUTTI I CENTRI  
DIVERSE FIGURE PROFESSIONALI SIA  
TECNICHE CHE GESTIONALI, OGNUNA CON  
LE RISPETTIVE COMPETENZE**



**CONTINUO SCAMBIO DI ESPERIENZE,  
BEST PRACTICE E CRESCITA SUL CAMPO  
ANCHE DIRETTAMENTE CON I VOSTRI TM E  
VICERSA**



**MEETING  
CEA 2015**

SANTA TECLA, ACIREALE (CT)  
29, 30, 31 MAGGIO  
01, 02 GIUGNO 2015

PER LA TUA SICUREZZA

**FIDATI  
DI CHI CI METTE  
IL CUORE**





**NON SMETTIAMO MAI DI INVESTIRE SULLA  
CRESCITA PROFESSIONALE DEI NOSTRI  
COLLABORATORI**



**RAPPRESENTANO L'IMMAGINE E LA  
CREDIBILITA' SIA ALL'INTERNO CHE  
ALL'ESTERNO DELLE NOSTRE AZIENDE**



**MEETING  
CEA 2015**

SANTA TECLA, ACIREALE (CT)  
29, 30, 31 MAGGIO  
01, 02 GIUGNO 2015

PER LA TUA SICUREZZA

**FIDATI  
DI CHI CI METTE  
IL CUORE**

**GRAZIE DELL'ATTENZIONE!!**

**ARRIVEDERCI AI TAVOLI DI LAVORO !!**



**MEETING  
CEA 2015**

**SANTA TECLA, ACIREALE (CT)  
29, 30, 31 MAGGIO  
01, 02 GIUGNO 2015**

**PER LA TUA SICUREZZA**

**FIDATI  
DI CHI CI METTE  
IL CUORE**

### Valle d'Aosta

SOAN - Aosta

### Piemonte

CSA ZIANO - Villanova Canavese (TO)  
NUOVA ASAC ANTINCENDIO - Arquata Scrivia (AL)  
SAREM - Biella

### Liguria

GIEM GHIRARDELLI - Imperia  
RAVIZZA VERGARI ANTINCENDI - Genova  
TASI - La Spezia

### Lombardia

CEA ESTINTORI - Monza (MB)  
CME - Desenzano del Garda (BS)  
MANZI GIANFRANCO - Cremona  
MINERVA ANTINCENDIO - Garlasco (PV)  
ZENITH ESTINTORI - Vanzago (MI)

### Trentino Alto Adige

CEA ESTINTORI - Trento

### Friuli Venezia Giulia

ANTINCENDIO E SICUREZZA - Pordenone  
FE FRIULI ESTINTORI - Cervignano del Friuli (UD)

### Emilia Romagna

APA ANTINCENDI - Parma  
CEA Campo Prove - Savignano sul Rubicone (FC)  
CEA ESTINTORI - Castenaso (BO)  
CEA ESTINTORI - Mordano (BO)  
CEA ITEC - Modena  
CEA Squadra Corse - Medicina (BO)  
RETRA - Savio (RA)

### Toscana

ADEN ANTINCENDIO - Albinia (GR)  
COBEL - Lucca  
IMMA - Scandicci (FI)  
NUOVA IDEALCOOP - Pomarance (PI)

### Veneto

AD ANTINCENDI - Cornedo Vicentino (VI)  
ANTINCENDI VIEL - Belluno  
API - Campodarsego (PD)  
FERRARI ANTINCENDIO - San Martino Buon Albergo (VR)  
GARDENALE ESTINTORI - Occhiobello (RO)  
OACI - Este (PD)  
VETA SYSTEM - Meolo (VE)

### Marche e Abruzzo

ANTINCENDIO MACERATA - Macerata  
MINGUCCI ANTINCENDIO - Pesaro  
PIEMME ESTINTORI - Pagliare (AP)

### Lazio

ESTINTORI COTTERLI - Aprilia (LT)  
SICURSYSTEM - Roma

### Campania

DMG ESTINTORI E SICUREZZA - Buccino (SA)  
ICRA ANTINCENDIO - Pozzuoli (NA)

### Puglia e Basilicata

L'ANTINCENDIO - Matera

### Calabria

PUGLIESE ANTINCENDI - Cannavà di Rizziconi (RC)

### Sardegna

AIRE ANTINCENDIO - Sassari  
ARDE ANTINCENDIO - Selargius (CA)

### Sicilia

CARUSO ESTINTORI - Enna  
COCIMANO & DI PAOLA - Catania  
IDROIMPIANTI - Torregrotta (ME)  
IRICEP - Palermo  
SYSTEM FIRE - Agrigento



# MEETING CEA 2015

SANTA TECLA, ACIREALE (CT)  
29, 30, 31 MAGGIO  
01, 02 GIUGNO 2015

PER LA TUA SICUREZZA

# FIDATI DI CHI CI METTE IL CUORE