

CULTURA DELLA QUALITÀ

L'impresa di distribuzione Zella è un'importante realtà situata nella provincia di Pavia che commercializza materiale edile, attrezzature e utensili per il fai da te e per professionisti, oltre alla divisione rivolta al noleggio di macchine e attrezzature per l'edilizia e per l'agricoltura, insieme alla lavorazione di ferro per il cemento armato.



PRONTI PER LA RIPRESA

«Puntando sulla qualità, sulla formazione, sul rinnovamento, sulla conoscenza delle nuove normative e sulle nuove domande che il mercato ci pone, pensiamo si possa risalire la china per prepararci a lavorare nei prossimi anni con più serenità e soddisfazione».

PAOLA ZELLA
titolare di Zella

L'attività di Zella ha origine nel 1980, in un primo momento come società denominata Pietro Oliva Edilizia avente come soci la famiglia Zella e la famiglia Oliva, quest'ultima già conosciuta nel commercio dei materiali edili sin dal primo dopoguerra. La trasformazione da Pietro Oliva Edilizia in Zella avvenne in seguito all'acquisizione da parte dell'omonima famiglia dell'intero capitale sociale nel 1989, a tutt'oggi detenuto. La sede principale è a Voghera su una superficie di **8.500 metri quadrati** di capannoni commerciali e di **35mila metri quadrati di area scoperta** per il deposito delle merci e per parcheggio destinato ai clienti, oltre ad altre **due filiali**, una a Pontecurone in provincia di **Alessandria** e l'altra a Rivanazzano in provincia di **Pavia**. Abbiamo incontrato Paola Zella, fondatrice di Zella che ci ha parlato della sua azienda.





La sede di Voghera (PV)

Quali sono i settori di punta nei quale operate e i prodotti più richiesti?

«L'assortimento dei prodotti è avvenuto seguendo le richieste e i consigli dei **clienti** che per la nostra azienda sono per il **60 per cento professionisti** e per il **40 per cento privati**».

Quali sono le strategie organizzative che avete messo a punto nel vostro punto vendita?

«Sia nel settore fai da te che nel magazzino tradizionale è a disposizione personale specializzato disponibile per dare consigli e illustrare le caratteristiche dei prodotti che comunque sono tutti accompagnati da schede tecniche che il cliente può consultare al momento. Nella strategia Zella vige la parola **cultura della qualità e non del prezzo**: tutto il personale è in grado di dare spiegazioni

GESTIONE MULTIMEDIALE

Il mercato dell'edilizia, come in tutti i settori commerciali, ha subito negli ultimi anni un'evoluzione dei sistemi tecnologici e multimediali che hanno permesso una maggiore comunicazione tra fornitore e committente garantendo la massima trasparenza e tempi ridotti.

Zella, andando in controtendenza in un momento di grande crisi e incertezza, ha deciso di implementare il sistema hardware e software acquistando un pacchetto di programmi di ultima generazione che permette una **gestione** più completa e migliore per le **vendite**, gli **ordini** e di tutta la **movimentazione delle merci** e di **controllo anagrafico** e **contabile** di ogni singolo contatto. Inoltre si è deciso di rielaborare tutta la sezione dedicata del web avviando una campagna informativa e commerciale tramite newsletter. Infine si è resa indispensabile la costruzione di un nuovo sito internet che andrà lentamente a sostituire quello vecchio e che garantirà una maggiore navigabilità permettendo ai visitatori più esperti di richiedere informazioni e **preventivi on line**, richiedendo assistenza tecnica e potendo rimanere sempre aggiornati sui nuovi prodotti introdotti sul mercato.

DALLA PROGETTAZIONE ALLA TRASFORMAZIONE DEL FERRO

Zella fornisce costantemente un servizio di **supporto tecnico** mirato alla **progettazione d'impianti**, cementi armati, linee vita e solai, avvalendosi di professionisti qualificati, appartenenti alle aziende fornitrici e garantendo, a seguito dei dovuti sopralluoghi, la **certificazione** a norma di legge. In particolare, il Centro Trasformazione Ferro consente il rilascio delle certificazioni del ferro a seguito delle analisi di laboratorio che si effettuano mensilmente presso alcuni centri riconosciuti dal ministero competente.



Oltre ai materiali edili Zella propone, anche a noleggio, macchine e attrezzature

sul prodotto e sul corretto utilizzo e posa dei materiali. La preparazione del personale avviene in collaborazione con i fornitori i quali durante l'anno organizzano **corsi di formazione e di aggiornamento** sia presso la nostra sede sia presso le loro aziende».

Cosa offrite in termini di innovazione?

«Zella ha da sempre uno scopo ben preciso, quello di distinguersi dalla semplice rivendita edile e offrire un più completo servizio di consulenza a tutto campo. Per questo motivo da sempre, l'azienda ha offerto sia al personale interno sia a tutta la clientela, la possibilità di partecipare a corsi e seminari per la formazione e l'informazione sui prodotti e sulle tecniche di posa dei materiali rivenduti. Questa è la direzione che ha permesso di classificare Zella tra le realtà tecnicamente più preparate a **rispondere alle esigenze del committente**. Puntando sulla qualità, sulla formazione, sul rinnovamento, sulla conoscenza delle nuove normative e sulle nuove domande che il mercato ci pone, pensiamo si possa **risalire la china** per prepararci a lavorare nei prossimi anni con più serenità e soddisfazione». ♦

© RIPRODUZIONE RISERVATA