

PROGETTO IRM DI VAILLANT SEMPRE PIU' AFFIDABILITA' E SOSTEGNO VERSO IL MONDO DEGLI INSTALLATORI

Nel corso del 2004 il Progetto IRM, Installer Relationship Management, di Vaillant è entrato nella sua fase operativa attraverso varie attività, proponendosi come strumento di consulenza e formazione per gli installatori fidelizzati al marchio tedesco, facendo di Vaillant il caso particolare in cui un'azienda offre servizi e opportunità esclusivi ai propri clienti.

Il Progetto IRM si avvale di un team di 20 Promoter e di 31 Training Centers distribuiti sul territorio nazionale che supportano le attività che si svolgono nel campo della formazione e le iniziative del Vaillant Club fondato di recente.

Il Vaillant Club ha come obiettivo il coinvolgimento di installatori selezionati secondo criteri di continuità e fedeltà al marchio, interessati ad accrescere le loro conoscenze tecnico-normative e a concorrere, attraverso il confronto, allo sviluppo del prodotto; il Vaillant Club conta attualmente circa 2.500 nominativi in tutta Italia.

Attraverso i promoter di zona, attivi presso le agenzie commerciali, e l'attività di mailing periodica, i soci del Vaillant Club possono mantenere un rapporto costante con l'azienda per aggiornarsi professionalmente ed essere informati su iniziative a loro dedicate.

Tra i vantaggi di cui gli aderenti al Vaillant Club possono usufruire, anche la possibilità di accedere ad un programma di oggettistica personalizzato che include abbigliamento da lavoro, allestimento degli uffici, oggetti a supporto dell'attività dell'installatore.

E' stato inoltre messo a disposizione dei soci uno strumento per realizzare on-line una proposta d'ordine facilitata, con un percorso che guida l'installatore alla selezione della caldaia e dei suoi accessori; al termine della simulazione, è possibile stampare il risultato e utilizzarlo quale ordine presso il rivenditore o offerta all'utente finale.

Infine Vaillant ha sviluppato un programma promozionale riservato agli installatori del Club, personalizzato geograficamente sulla base delle richieste delle singole aree.

L'altro aspetto curato dal Progetto IRM di Vaillant è quello dedicato alla formazione degli installatori del Vaillant Club attraverso un'attività articolata in mini corsi suddivisi in tre sessioni, da sei partecipanti ciascuno. I corsi di formazione si svolgono nelle sedi dei Training Center Vaillant, che si avvalgono di un'aula e di un banco prova con caldaie funzionanti.

Con un numero di partecipanti così ristretto, il programma dei mini corsi viene quindi altamente personalizzato sulla base delle richieste specifiche dell'area di svolgimento e delle necessità ed interessi dei singoli. Include in ogni caso aggiornamenti normativi e di prodotto, indicazioni sulla compilazione del libretto di impianto, presentazione e consegna del nuovo catalogo e listino Vaillant e del fascicolo con le specifiche tecniche.

Oltre ai mini corsi riservati ai membri del Club, Vaillant organizza e gestisce una serie di eventi e di corsi di formazione diretti a tutto l'universo degli installatori.

Gli eventi in particolare coinvolgono fino a un centinaio di persone ed uniscono gli aspetti formativi ed informativi a quelli più ludici e di puro divertimento, come dimostrano le sedi che vengono scelte per il loro svolgimento; nel 2004 infatti, sono state previste sedi quali il fun park di Gardaland, l'autodromo di Vallelunga, una villa d'epoca a Roma e l'acquario di Genova.

Il responsabile del Progetto IRM di Vaillant è il Dr Marco Bianco che si è posto come obiettivo il fare diventare il Club il punto di riferimento degli installatori migliorandone sempre più le competenze tecniche per l'ottimizzazione del servizio diretto al consumatore finale dei prodotti Vaillant.