

il cliente al primo posto

*L'azienda vicentina
punta su un servizio
impeccabile
da offrire
ai propri clienti.
Tanto da dedicarvi
un coordinatore
specializzato
in Customer Care.*

A photograph of two men in a modern interior. The man in the foreground is bald, wearing a dark grey suit jacket over a white shirt, looking directly at the camera. The man in the background is also bald, wearing a dark suit jacket over a blue and white striped sweater and a light blue shirt, looking slightly to the side. The background features a large, colorful mural of an underwater scene with coral and fish. A red circle highlights the 'Pilla' logo in the top right corner. A glass railing is visible on the right side of the image.

Pilla

Qualità dei prodotti, rapidità nell'affrontare gli ordini, puntualità nelle consegne. In una parola: estrema attenzione al cliente. È questo l'obiettivo a cui **Pilla** ha deciso di puntare con forza, tanto da costituire, sotto la responsabilità di **Daniele Bertoncetto**, uno staff esclusivamente dedicato al mantenimento del "servizio impeccabile" fornito dall'azienda vicentina. **Daniele Bertoncetto**, impegnato in **Pilla** fin dal 1990 quando ha iniziato a conoscere il settore come agente in Friuli e poi nel Veneto, è infatti il **responsabile qualità** che quotidianamente ha il compito di assicurare l'attenzione dell'azienda nei confronti della propria clientela. Una scelta non casuale, visto che Daniele, classe 1969, può vantare un'esperienza completa del settore funerario, avendone scoperto i diversi "segreti" commerciali in quasi vent'anni di carriera.

In anni in cui la mobilità nel lavoro è diventata una prassi, lei è sempre rimasto "fedele" non solo allo stesso settore, ma anche alla stessa azienda, **Pilla**. Un sodalizio quasi ventennale.

"Ho sempre lavorato in Pilla, una azienda che nel tempo ha saputo seguire e promuovere la mia crescita professionale. Ho iniziato nel settembre 1990 come agente per la zona del Friuli: non avevo ancora finito il militare quando mi venne data l'opportunità di iniziare. Ho un carattere positivo, dinamico, non ho paura di mettermi in gioco e mi piace provare nuove esperienze. Così colsi al volo l'occasione, e passai i primi otto anni in Friuli, seguiti poi da un periodo, sempre come agente, nell'area di Padova e provincia. Nel tempo sono diventato responsabile della rete vendita diretta del Nord Italia fino a quando la proprietà ha deciso di affidarmi il compito di seguire l'intera rete vendita nazionale: un ruolo di forte responsabilità, ma anche fonte di grandi soddisfazioni".

In quasi vent'anni d'esperienza in **Pilla** avrà avuto modo di assistere a molti cambiamenti e trasformazioni. Com'è mutata l'azienda negli ultimi vent'anni?

"Per quanto riguarda la rete vendita, nei primi anni Novanta la situazione generale era certamente più sta-



tica di quanto non sia adesso. Si poteva contare su alcuni venditori consolidati, ma esistevano anche alcune aree trascurate.

*È stato **Roberto Pilla** a decidere che le cose dovevano cambiare puntando su un deciso "giro di boa". Così, grazie al lavoro di **Manuel Pilla** che dal 2000 segue da vicino il settore commerciale, e anche al mio impegno, negli anni le cose sono radicalmente cambiate: l'azienda si è ampliata fino ad assicurare la sua presenza nella gran parte del territorio nazionale, migliorando anche l'espansione verso i mercati*

*esteri. In particolare, dal 2002 ad oggi la rete vendita italiana è raddoppiata, passando da 11 a 23 agenti: lo considero un grande successo, da attribuire prima di tutto ai vertici della società, **Roberto e Manuel Pilla**, ma anche al lavoro di squadra svolto in questi anni dall'intera compagine, a partire dallo staff interno fino ad ogni singolo agente. Un lavoro di squadra che nel giro di qualche anno ci consentirà di coprire l'intera area nazionale e anche parte dei mercati esteri, mantenendo gli elevati standard di soddisfazione del cliente voluti dall'azienda".*

Pilla è tra i leader riconosciuti di mercato. Cosa occorre per stare al vertice?

"In Pilla lavoro è sinonimo di team, di "fare squadra". Ciò significa che la strategia decisa dai vertici viene messa in pratica con competenza e con precisione ad ogni livello aziendale. Personalmente, quando vendo un prodotto devo sapere di poter contare sulle persone che sono in azienda, sulla qualità, sulla velocità di consegna, sul customer care. Rispetto a molti altri nostri concorrenti che ricorrono spesso alle "promozioni", noi puntiamo sulla qualità del prodotto che vendiamo e su un servizio impeccabile. È fondamentale esserci sempre per il cliente. Pilla ha scelto questa politica da tempo. E finora questa politica ci ha sempre dato ragione, ad ulteriore conferma che i nostri clienti sanno distinguere tra ciò che offriamo noi e quanto viene proposto dalla concorrenza. Per questo continuiamo ad investire sulla qualità. E il risultato finale sono oggetti con un design inconfondibile che si distinguono rispetto a tutti gli altri per la finitura perfetta e per la cura di ogni minimo dettaglio".