

SIFÀ

## La parola a Paolo Cuoghi



Campanella a pagina 34

# “Italianità e vicinanza al cliente”

CLASSE 1965, CON UNA GRANDE PASSIONE PER I MOTORI, DAL 2015 PAOLO CUOGHI HA ASSUNTO IL PRESTIGIOSO INCARICO NELLA SOCIETÀ DI NOLEGGIO DOPO UN'IMPORTANTI ESPERIENZA IN BPER BANCA, CHE DI SIFÀ È AZIONISTA DI MAGGIORANZA: “SIAMO ACCANTO ALLE AZIENDE CHE NECESSITANO DI UN PARTNER SERIO E CREDIBILE PER LA LORO MOBILITÀ. GRAZIE A UN TEAM DI PERSONE CARATTERIZZATE DA COMPETENZA E GRANDE ENTUSIASMO, RIUSCIAMO A SODDISFARE LE ASPETTATIVE PRIMA CHE DIVENTINO ESIGENZE”, Afferma il DG.

di MAX CAMPANELLA  
REGGIO EMILIA

**P**aolo Cuoghi, classe 1965, ha assunto l'incarico di Direttore Generale di SIFÀ (Società Italiana Flotte Aziendali) nel 2015, dopo una lunga carriera che l'ha visto ricoprire incarichi in diverse aree e con sempre maggiori responsabilità in BPER Banca, azionista di riferimento della società operativa nel noleggio a lungo termine. Modenese, dal carattere incline all'ascolto e alla relazione con l'interlocutore, Cuoghi è un manager con cui parlare di motori (la sua passione, che segue famiglia e lavoro) è molto piacevole; ma quando si tratta di individuare gli obiettivi - suoi e dell'azienda che è chiamato a dirigere - dimostra in un istante tutta la sua determinazione: “In SIFÀ c'è tanto di BPER, e non parlo di mera situazione finanziaria: si tratta di due realtà con un'italianità di fondo che rappresenta per entrambe un forte valore aggiunto, che conoscono i loro clienti e intendono stare accanto agli imprenditori che necessitano di soluzioni di mobilità personalizzate”.

Customer care è una delle parole chiave della strategia di Paolo Cuoghi, entrato in BPER subito dopo la laurea e il servizio militare, all'inizio degli Anni Novanta. “È stato - racconta il Direttore Generale

- il mio primo impiego e ancor oggi questo “matrimonio” funziona bene. Grande parte del merito va alla banca, che mi ha dato la non scontata opportunità di fare esperienze variegate, sia presso strutture centrali specialistiche sia presso la rete commerciale, permettendomi di sviluppare un profilo professionale “trasversale” ed eclettico, decisamente utile anche in quest'esperienza in SIFÀ”.

Più di una le sfide che Cuoghi ha affrontato al suo ingresso in SIFÀ, in primis quella del passaggio in un settore, quello del noleggio a lungo termine, profondamente diverso da quello bancario. “Negli ultimi anni la mia esperienza in BPER - precisa il manager SIFÀ - è stata focalizzata sull'ambito Risorse Umane, quindi mi sono ritrovato a mettere in gioco le competenze trasversali richieste dal ruolo di Direttore Generale. Devo contribuire al coordinamento di ambiti quali amministrazione, finanza, controllo, commerciale, Risorse Umane (con la lettera maiuscola, perché le persone sono alla base del successo di un'azienda), intendendo la messa in gioco di attività di selezione, formazione e gestione in grado di assicurare lo sviluppo delle competenze di ciascuno unitamente della crescita della società in termini di volumi e struttura orga-

nizzativa. Poi credito, relazione con gli organi sociali (CDA e Collegio Sindacale)... Ma la sfida più grande, in verità non solo per me ma per tutte le persone di SIFÀ, è stata quella di far parte e far decollare una start-up in un momento congiunturale non così favorevole, per usare un eufemismo. È un'esperienza bellissima, impegnativa, totalizzante, che mi ritengo fortunato di aver potuto sperimentare alla mia età”.

Facciamo un passo indietro: come sono stati i primi giorni in SIFÀ? “Il gruppo di lavoro - racconta Cuoghi - era ancora in fase di costruzione: ho incontrato persone di grande competenza e professionalità, come l'Amministratore delegato Paolo Ghinolfi e altri colleghi, che dal primo minuto mi hanno fatto da compagni di banco nello sviluppo di competenze in un settore per me nuovo, al di là della mia passione per i motori. Grazie a loro mi sono sentito subito a casa. Ho trovato in queste persone un ambiente familiare e collaborativo come quello che ho sempre vissuto in BPER, con valori condivisi: collaborazione, spirito di gruppo, impegno, coinvolgimento, approccio etico, attenzione al cliente e alla qualità del servizio”.

Quali sono gli obiettivi e la mission che si è posta BPER Banca nel suo sbarco nel no-

leggio? “Rispondere in modo ancora più efficace alle esigenze della clientela - afferma Paolo Cuoghi - da sempre primario obiettivo di BPER, fornendo servizi e prodotti diversificati e spaziando in ambiti diversi rispetto a quelli tradizionalmente offerti da un operatore bancario. Sin dai primi momenti d'incontro tra SIFÀ e i vertici BPER, nel 2014, il principio di 'Italianità' è stato un valore condiviso da subito tra le parti, così come quello di vicinanza al cliente e qualità del servizio, da mettere in gioco con modalità innovative e sempre più rivolte alla personalizzazione dell'offerta e all'avanguardia tecnologica. Questo forte sodalizio in breve tempo ha portato BPER a credere sempre più in SIFÀ, raggiungendo a fine 2017 il 51 per cento del suo capitale sociale con il contestuale ingresso di SIFÀ nel Gruppo BPER. La banca si è impegnata non solo come investimento partecipativo, ma ha dato un contributo anche in termini commerciali, potendo contare su un potenziale di oltre due milioni di clienti”.

Quali sono i vantaggi che derivano a un cliente BPER Banca nel rivolgersi per il noleggio a SIFÀ? “Il nostro claim recita: ‘La mobilità ha nuove regole: le tue’. Credo - afferma Cuoghi - che queste poche, chiare parole dicano

tanto sull'esperienza che aspetta il cliente SIFÀ. Personalizzazione dell'offerta e qualità del servizio sono il nostro mantra, il tutto condito da competenza, serietà e solidità. Ma, al di là delle parole, degli slogan e delle promesse, nulla come l'esperienza del cliente può permettere di valutare l'approccio e il valore SIFÀ: quando andiamo in visita a un potenziale cliente ci armiamo solo di una penna, un foglio bianco e grande piacere nell'ascoltare chi ci sta di fronte. È quanto ci serve per capire cosa realmente serve a quel cliente, cosa possiamo fare per rispondere alle sue necessità: se riusciamo a fare questo nasce un rapporto duraturo, di reciproca fiducia e soddisfazione, "win-win", come si usa dire. Perché SIFÀ vuole distinguersi per essere 'Oltre le attese', prendendo in prestito il claim di BPER Banca".

Sul piano della mobilità sostenibile qual è l'approccio di SIFÀ? "Abbiamo - spiega il Direttore Generale - una visione ampia, che punta sull'integrazione tra veicoli a propulsione elettrica, ibrida o con motori diesel di ultima generazione, proponendo e valorizzando soluzioni di car sharing e car pooling, nell'ottica di fare 'sistema' anche con il trasporto pubblico e attori quali i fornitori di energia e i produttori di colonnine".

Quali sono oggi i suoi obiettivi nel ruolo attuale e qual è l'esperienza maturata in BPER Banca che apporta in SIFÀ? "Il mio principale obiettivo condiviso con l'Amministratore delegato e con la capogruppo - afferma Cuoghi - è rendere sostenibile il forte sviluppo fatto registrare da SIFÀ: abbiamo oltre 11 mila veicoli di flotta gestita e continuiamo a crescere con passo sempre più deciso. È indispensabile che la struttura organizzativa cresca e si sviluppi coerentemente, supportando nel migliore dei modi le ottime performance commerciali. Per ottenere questo, faccio tesoro di due caratteristiche che ho sviluppato nel corso della mia esperienza in BPER: il forte orientamento all'obiettivo e il focus sempre aperto sulla cosiddetta "execution", ovvero la realizzazione e la messa in opera dei diversi progetti aziendali attraverso l'oculata gestione delle risorse disponibili, con un occhio attento anche al rispetto

dei tempi previsti.

Com'è costituito il team di persone che lavorano con lei? "È una squadra di talenti - continua Paolo Cuoghi - con un mix invidiabile fra colleghi giovani, con voglia di apprendere, crescere e ricchi di entusiasmo e figure con buona esperienza ma non meno entusiasmo! Punto di forza del nostro organico è l'eterogeneità delle provenienze. I colleghi provengono da settori piuttosto diversi tra loro: c'è uno "zoccolo duro" di persone con esperienza nel mondo del Noleggio a Lungo Termine, cui si affiancano colleghi che arrivano da settori molto lontani, quali industria, commercio, hotellerie, libera professione e la banca. Da qui nasce l'opportunità di quella "contaminazione" che, se ben gestita indirizzata, non può che arricchire un contesto lavorativo".



Il team manageriale di SIFÀ. Da sinistra: **Massimo Valentini**, Direttore operativo; **Paolo Cuoghi**, Direttore Generale; **Paolo Ghinolfi**, Amministratore delegato; **Sabino Fort**, Direttore Commerciale; **Roberto Parlangei**, Chief Customer Officer.

## INTERVISTA

### PAOLO CUOGHI DIRETTORE GENERALE SIFÀ

