

Un pieno in famiglia

“Da noi troverai efficienza e puntualità, con la cortesia e la simpatia che solo un ambiente familiare può offrire”.

Lo garantisce la signora Bianca Bertaccini che, insieme al marito e ai figli, gestisce un impianto Agip a Faenza.



Signora Bertaccini, come le è venuto in mente lo slogan: **“La tua auto ha mai avuto un'intera famiglia al suo servizio? Da noi l'avrà!”**

“Sono convinta che, in una piccola azienda come la stazione di servizio, la gestione familiare offra molti vantaggi per il cliente”. La signora Bianca Bertaccini - insieme al marito “Checco” e ai figli Elena, Annalisa e Sandro - gestisce l'impianto Agip di viale delle Ceramiche a Faenza, un impianto storico inaugurato nel 1954 con il marchio Supercortemaggiore.

“Ho iniziato a lavorare, come dipendente, in una stazione di servizio nel 1963”, racconta. “Avevo 15 anni e avevo appena terminato l'awiamiento commerciale. Indossavo la tuta bianca e lavoravo con passione. Il principale era soddisfatto perché ero molto precisa. E mi ripeteva che dovevo stare attenta, non compiere errori, e fare tutto il possibile perché il cliente non perdesse la fiducia in noi”. Poi, la signora Bianca si è sposata e ha avuto quattro figli. “Nel 1974, siamo venuti qua in Agip, mio marito era il titolare della gestione. Io aspettavo il quarto figlio, gli altri tre erano ancora piccoli. Quindi non avevo tempo per seguire l'impianto, che era portato avanti da mio marito con alcuni collaboratori”.

Poi i figli sono cresciuti e, in seguito ad alcune vicende familiari, nel 1993 l'incarico di gestore è stato assunto dalla signora Bertaccini. “Ma, prima, ho chiesto ai miei figli se volevano lavorare insieme sull'impianto. Se loro avessero risposto di no, io non avrei accettato la gestione”. Per fortuna, Elena, Annalisa e Sandro, tutti diplomati, hanno accettato la proposta della madre.

Ma perché, signora Bianca, è così riluttante a gestire l'impianto con dei dipendenti?

“Guardi, io non voglio denigrare la categoria dei dipendenti. So che in molti impianti ci sono dei bravissimi collaboratori che lavorano con grande senso di responsabilità. Tuttavia sono convinta che la gestione familiare dia qualcosa in più”.



Ma anche un figlio, se non è motivato, può comportarsi come un dipendente che striscia il cartellino e non vede l'ora che finisca il turno.

"È vero. Come in ogni famiglia, occorre che ci sia affiatamento, che i più giovani trovino un buon esempio negli adulti, che il gruppo sia continuamente educato e motivato. Questo vale per tutte le gestioni. Ma, sinceramente, non so se lo sarei stata capace di trasmettere a dei dipendenti la carica che sono riuscita a comunicare ai miei figli. Loro li conosco bene, conosco il loro carattere, i loro comportamenti. Anche quando discutiamo con punti di vista diversi, abbiamo sempre dei riferimenti comuni molto forti: che l'azienda vada avanti, che migliori sempre. Siamo una squadra soddisfatta quando vediamo che i clienti ci apprezzano, quando otteniamo dei buoni risultati".

Sul piazzale ci sono Alessandro ed Elena, ragioniera che oltre al piazzale cura anche l'attività amministrativa del punto vendita.

Come mai ha scelto di lavorare in famiglia?

"Perché è un'occasione per stare insieme. Adesso ognuno di noi possiede la sua casa, ma qui ci incontriamo ancora, come una volta quando abitavamo tutti insieme. Ci sono molte agevolazioni e molte soddisfazioni: l'essere figli o fratelli ci fa sentire parte integrante dell'azienda e se qualcuno ha dei problemi, anche familiari, trova la solidarietà di tutti. E poi mi piace il lavoro perché è all'aperto e si incontrano molte persone, in molti casi si diventa amici".

Alessandro è il più grande. Ha iniziato a lavorare in questa stazione di servi

Prima, ho chiesto ai miei figli se volevano lavorare insieme sull'impianto. Se loro avessero risposto di no, io non avrei accettato la gestione. Per fortuna, Elena, Annalisa e Sandro, tutti diplomati, hanno accettato la proposta della madre.



Siamo un bel gruppo e i clienti ci apprezzano. Ho constatato che, facendo parte di una famiglia, ci si sente più coinvolti.

questi contatti umani sparissero. "Oggi questo rischio è ancora più forte perché la gente ha sempre fretta e molte occasioni di incontro stanno scomparendo. Noi continuiamo a fare il possibile per mantenere i contatti con i clienti. Siamo sempre sul piazzale, salutiamo tutti, puliamo il parabrezza sia alle auto del Servito sia a quelle del Fai da Te. Quest'operazione ci costa pochi secondi e ci consente di scambiarci almeno un saluto".

Com'è nata la scelta di costituire un'azienda familiare?

"È nata da vari motivi. Prima di tutto perché siamo un nucleo familiare che sembra fatto su misura per gestire l'impianto. Siamo un bel gruppo e i clienti ci apprezzano. Ho constatato che, facendo parte di una famiglia, ci si sente più coinvolti. I nostri genitori ci hanno insegnato il mestiere, ci hanno educato a essere sempre attenti a quello che il cliente vuole, anche nei piccoli particolari. Non a parole, ma con il loro esempio".

Secondo lei, signora Bianca, la donna ha tutte le doti per gestire una stazione di servizio meglio di un uomo?

"La gran parte dei gestori sono uomini e gestiscono bene i loro impianti. Ma io sono convinta che una donna possa portare delle novità importanti perché è abituata a governare con attenzione, con amore e con responsabilità la comunità familiare. Chi sa tenere su una casa e una famiglia, sa tenere su anche un'azienda". ■

zio con il padre, venti anni fa. "Sembra ieri ma in questi anni molte cose sono cambiate. Allora c'erano meno automobili e anche meno prodotti e l'unica modalità di rifornimento era il Servito. Quando arrivò il Fai da Te, i funzionari dell'Agip ci spiegarono che in molti paesi europei questa era la modalità più diffusa. Ma a noi sembrava una vera rivoluzione perché, mentre facevamo rifornimento, avevamo l'abitudine di scambiare due chiacchiere con il cliente. A Faenza i rapporti personali sono molto importanti: la gente più che all'azienda e al marchio guarda alle persone". C'era il rischio che con il Fai da Te