

**CARATTERISTICHE  
ORGANIZZATIVE  
CARROZZERIE**



**RENAULT**

# SOMMARIO

## 1. LE LINEE PRINCIPALI PER LO SVILUPPO DELL'ATTIVITÀ CARROZZERIA

|  |        |
|--|--------|
| Il mercato della carrozzeria .....                     | pag 3  |
| I differenti concept .....                             | pag. 4 |
| Impostazione della carrozzeria e relativi flussi ..... | pag. 5 |

## 2. SPECIFICA AMBIENTI DI LAVORO

|  |        |
|--|--------|
| Ufficio Accettazione .....                   | pag 6  |
| Posto di Preventivazione. ....               | pag 7  |
| Lattoneria leggera. ....                     | pag 8  |
| Lattoneria pesante .....                     | pag 9  |
| Zona di preparazione alla verniciatura ..... | pag 10 |
| Box Tintometro .....                         | pag 11 |
| Magazzino vernici .....                      | pag 12 |
| Zona di montaggio/smontaggio. ....           | pag 13 |
| Magazzino parti smontate. ....               | pag 14 |

## 3. L'ORGANIZZAZIONE DELLA CARROZZERIA

|   |        |
|---|--------|
| Carrozzeria tradizionale <i>tipo 2</i> .....              | pag 16 |
| Carrozzeria a flussi separati <i>tipo 3</i> .....         | pag 18 |
| Carrozzeria a flussi separati <i>tipo 4</i> .....         | pag 21 |
| Tipologia carrozzeria rapida <i>modulo M.C. 100</i> ..... | pag 24 |
| Tipologia carrozzeria rapida <i>modulo M.C. 200</i> ..... | pag 26 |

## 4. LE RELAZIONI CON LE ASSICURAZIONI E IL PREVENTIVO

|   |        |
|---|--------|
| La Convenzione ANIA /Renault Italia S.p.A. .... | pag 28 |
| Il Silver DAT .....                             | pag 29 |

## 5. IL SUIVI CARROZZERIA

|                         |        |
|-------------------------|--------|
| Suivi Carrozzeria ..... | pag 30 |
|-------------------------|--------|

# LE LINEE PRINCIPALI PER LO SVILUPPO DELL'ATTIVITÀ' CARROZZERIA

## IL MERCATO DELLA CARROZZERIA

Il mercato della carrozzeria si divide in due grandi segmenti:

- **Carrozzeria rapida** che prevede la riparazione o la sostituzione di tutte le parti amovibili della vettura. Generalmente si tratta di incidenti per lo più cittadini (da uno a massimo tre elementi) o accidentali (vetri, blocchi ottici e rigature della carrozzeria) che generano lavori al di sotto delle 6 ore. In ogni caso la restituzione della vettura deve essere garantita nelle 24/48 ore ed, ovviamente, la riparazione non implica il passaggio al banco scocca
- Carrozzeria cosiddetta "**pesante**" che tratta tutte le altre riparazioni (al di sopra delle 6 ore lavorative)

In Italia il mercato della carrozzeria rapida rappresenta, come negli altri paesi europei dal 60 al 70 % del potenziale. Attualmente tale mercato, oltre a non essere sfruttato per peculiarità specifiche del paese che ne fanno oggetto di "non riparazione" (bassa percentuale di polizze kasko, mancanza di un'offerta dinamica, tempi lunghi di appuntamento e riparazione), non presenta operatori qualificati. Renault Italia, vista l'altissima redditività della carrozzeria rapida ha deciso di esplorare un nuovo concetto di offerta alla clientela, mettendo in armonia anche l'organizzazione della carrozzeria stessa (ci sarà un documento dedicato).

## I DIFFERENTI “CONCEPT”

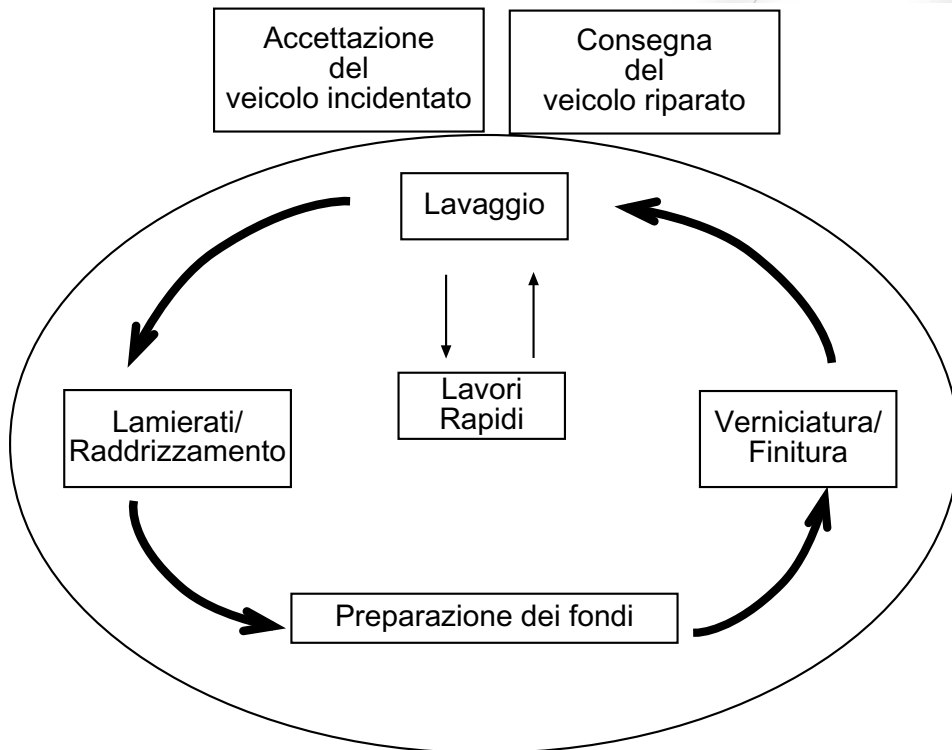
Per rispondere al mercato e alla sua segmentazione sono ipotizzati tre differenti tipi di concept:

- La carrozzeria tradizionale, nella quale il personale tratta indifferentemente tutte le riparazioni;
- La carrozzeria rapida, nella quale personale specializzato ripara esclusivamente quanto espresso nel paragrafo precedente (lavori al di sotto delle 6 ore);
- La carrozzeria a flussi separati nella quale spazi e risorse umane costituiscono reparti idealmente separati. Ciò consentirà di gestire al meglio la clientela che si aspetta servizi, riparazioni e prezzi nettamente differenti.

**Il cliente con i piccoli urti non è lo stesso che ha subito danni elevati**

# IMPOSTAZIONE DELLA CARROZZERIA E RELATIVI FLUSSI

Schema dei flussi interni



L'ottimizzazione dei flussi è il segreto principale affinché una carrozzeria diventi veramente redditizia. Una buona organizzazione interna, unita all'ergonomia delle singole aree di lavoro saranno la base di un sicuro successo dell'attività sia dal punto di vista quantitativo che qualitativo.

# SPECIFICA AMBIENTI DI LAVORO

## UFFICIO ACCETTAZIONE

### Ubicazione

L'area accettazione va ubicata immediatamente adiacente all'ingresso della carrozzeria in quella che è definita la zona commerciale.

### Utilizzo

L'area è destinata al ricevimento dei Clienti, dei Periti assicurativi e all'archiviazione della documentazione tecnica. In casi di carrozzeria indipendente tale area è anche destinata alla fatturazione e cassa.

### Attrezzature

- Arredamento necessario alla destinazione assegnata
- Computer equipaggiato di Silver DAT (sistema di preventivazione)
- Stampante
- Modem con collegamento internet
- Scanner
- Fotocamera digitale
- Materiale per la gestione corrente dell'attività interna ( OR, registro OR e presenze, planning, ecc.)
- Dyalogis
- Calcolatrice
- Linea telefonica dedicata

# POSTO DI PREVENTIVAZIONE

## Ubicazione

Il posto di preventivazione va posizionato idealmente in una zona immediatamente adiacente, o di fronte, all'ufficio accettazione. Ciò per consentire una immediata presa in carico delle esigenze del Cliente.

## Utilizzo

Il posto di preventivazione ha molteplici funzioni:

- Preventivo immediato per il Cliente
- Accertamento dello stato della vettura
- Misurazione elettronica preventiva per la constatazione dell'entità del danno (lieve/medio/grave)
- Eventuale misurazione consuntiva per dimostrare al Cliente la perfetta riparazione attraverso l'emissione di una scheda di certificazione del lavoro

Nelle carrozzerie di tipo 2 l'area può essere adibita anche a piccole lavorazioni e per interventi di miroiterie (parabrezza, vetri laterali, lunotti, specchi, montaggio accessori, ecc.)

## Attrezzature

- Ponte sollevatore
- Braccio multi energie
- Sistema di misurazione elettronico (verifica entità danno, certificazione della riparazione)
- Attrezzature per la miroiterie (attrezzi per i lavori di parabrezza e meccanismi veicolo)

# LATTONERIA LEGGERA

## Ubicazione

Il posto di lattoneria leggera é adiacente alla zona di smontaggio per non creare perdite di tempo in lunghi spostamenti e dare un flusso logico alla lavorazione del veicolo.

## Utilizzo

Area destinata alle lavorazioni di lastro-ferratura e alla sostituzione di parti esterne amovibili e/o saldate.

Nell'area vengono effettuate riparazioni lievi e medie

## Attrezzature

- Carrello completo per la lattoneria
- Saldatrici filo continuo MIG, ossiacetilenica e a resistenza
- Kit di smerigliatrici
- Braccio multienergie ( uno ogni due posti di lavoro )



# LATTONERIA PESANTE

## Ubicazione

Il posto di lattoneria pesante va posizionato nella parte non visibile dal cliente, normalmente vi si eseguono interventi di ristrutturazione del veicolo.

Zona da posizionare dalla parte opposta della zona commerciale della carrozzeria.

## Utilizzo

Detta area è corredata di un banco di riscontro (banco scocca): e vi saranno effettuati tutti i lavori di allineamento/sostituzioni della struttura del veicolo.

Il banco di riscontro permette di ricostruire (tramite le dime specifiche) la struttura portante del veicolo, riportandolo alle misure originarie di fabbricazione.

## Attrezzature

- Banco di riscontro completo di accessori con sistema positivo (allineamento struttura veicolo tramite dima specifica del veicolo)
- Braccio multi energie
- Saldatrici (mig ossiacetilenica e a resistenza)
- Carrello completo di attrezzatura di lattoneria pesante
- Kit di smerigliatrici
- Kit di attrezzatura per il tiraggio della struttura (squadra di tiro, presse)

# ZONA DI PREPARAZIONE ALLA VERNICIATURA

## Ubicazione

Le zone di preparazione vanno posizionate affianco o di fronte alla cabina di verniciatura e al box tintometro, creando un reparto di lavorazione completo.

Si posizionano alle parte opposta dell'accettazione.

## Utilizzo

Area in cui si potranno applicare e carteggiare i mastici e i fondi, secondo le leggi vigenti. La zona ha un passaggio di aria forzata in verticale, permettendo così la lavorazione, senza inficiare la qualità dell'aria esterna alla suddetta zona.

Le zone permettono l'applicazione di vernice delle parti interne del veicolo.

## Attrezzature

- Lampade portatili a raggi infrarossi ( per accelerare le lavorazioni)
- Carrello completo per la protezione dei veicoli da verniciare
- Kit di macchinette per la carteggiatura
- Due postazioni multifunzione
- Kit di cavalletti per sostenere la lavorazione di lamierati smontati

# BOX TINTOMETRO

## Ubicazione

Il box tintometro va posizionato il più possibile vicino le zone di preparazione e la cabina di verniciatura in quanto l'attrezzo contiene tutti i prodotti necessari alla preparazione e alla verniciatura. Tale ubicazione consente un ciclo di lavorazione ottimale

## Utilizzo

Zona destinata, come da normativa di legge, ad ospitare le vernici necessarie alla lavorazione (tintometro). La peculiarità di tale zona è la ventilazione forzata, preposta all'espulsione delle esalazioni emesse dai diluenti e dalle vernici presenti.

## Attrezzatura

- Tintometro
- Bilancia elettronica
- Computer
- Lavaggio pistole
- Visore formule
- Aria compressa

# MAGAZZINO VERNICI

## Ubicazione

Il magazzino delle vernici va posizionato nella zona di preparazione e verniciatura nel caso che si debba creare uno stock in carrozzeria.

L'ubicazione deve poter prevedere l'esistenza di una porta che dia all'esterno (normative di sicurezza)

## Utilizzo

Area destinata allo stoccaggio di: vernici, fondi, stucchi, diluenti e mastici (tutti materiali altamente infiammabili!). Tale zona, pertanto, richiede l'impiego di particolari materiali da costruzione ignifughi, con una vasca di recupero in caso di perdita dei prodotti ( sono inquinanti).

## Attrezzature

- Sistema antincendio automatico

# ZONA DI SMONTAGGIO, MONTAGGIO

## Ubicazione

Il/i posti di smontaggio si collocano dopo l'accettazione. Infatti in caso di preventivo di un incidente grave, c'è bisogno di smontare dei particolari e pertanto la sua ubicazione si colloca vicino alla zona di lavorazione del responsabile di carrozzeria. Nelle stesse vicinanze si posiziona il posto di montaggio.

## Utilizzo

Per le piccole carrozzerie lo stesso posto di lavoro è adibito allo smontaggio e montaggio dei veicoli incidentati e la rifinitura degli stessi.

## Attrezzatura

- Ponte sollevatore
- Carrello completo di attrezzi
- Bracci multienergie
- Carrelli per depositare le parti smontate

## MAGAZZINO PARTI SMONTATE

Area destinata ad ospitare tutte le parti smontate delle vetture in riparazione che, in nessun caso, devono essere disperse all'interno della carrozzeria.

La zona, per sua natura, che normalmente viene creata nelle vicinanze della zona smontaggio / montaggio.

Le parti di ricambio smontate devono essere immagazzinate su appositi carrelli mobili che permettono un formidabile risparmio di tempo al momento del rimontaggio della vettura, nonché a rendere minimo il rischio di perdita di parti smontate.

I carrelli sono ordinabili secondo il normale circuito di approvvigionamento ricambi.

# L'ORGANIZZAZIONE DELLA CARROZZERIA

Sulla base di quanto espresso nel capitolo precedente abbiamo ipotizzato cinque esempi di carrozzerie ottimali. Ogni tipologia deve prevedere un attento esame preventivo, ricercando la soluzione migliore per superfici e numero di produttivi.

## Carrozzeria Tradizionale

E' la soluzione ideale per Concessionarie che non vogliono, o non possono, sfruttare totalmente il mercato esistente; ciò per l'impossibilità di creare due squadre dedicate alle attività rapida/tradizionale. Il risultato è che il personale (almeno 4 persone produttive) gestiscono indifferentemente i clienti ed i lavori.

## Carrozzeria a flussi separati

Rappresenta il futuro. I grossi investimenti richiesti per l'avvio di una nuova carrozzeria fanno sì che si esplorino tutte le strade per renderla redditizia. Pertanto il numero di produttivi deve sopportare il peso di un ottimo Responsabile carrozzeria così come la divisione dei flussi, attraverso aree e personale dedicato, deve generare un fatturato nettamente superiore alle realtà attualmente esistenti in Italia

## Carrozzeria Rapida

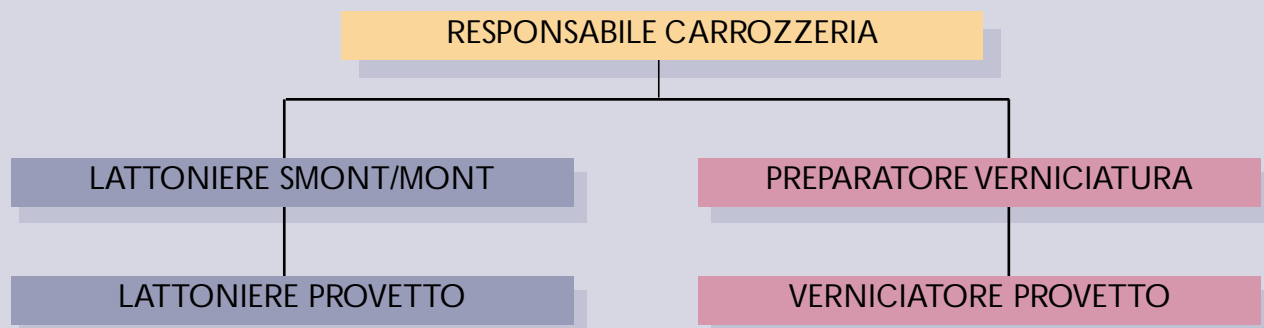
E' la vera novità, che consente di entrare nel mondo della riparazione di carrozzeria con investimenti e personale ridotti. Tale soluzione consente potenzialmente, specialmente in ottica "Hub Strategy", di dotare ogni Best Location di un reparto di carrozzeria rapida, offrendo un servizio completo al cliente e generando sinergie con il reparto di meccanica. Ultimo, ma non meno importante, è possibile accettare veicoli che andranno poi in lavorazione nella carrozzeria centrale del territorio.

# CARROZZERIA TRADIZIONALE

## TIPO 2

- 400 mq < Superfici coperte < 700 mq
- Superfici minime scoperte = 100 mq
- numero produttivi = **4 + Responsabile Carrozzeria**
- Attrezzatura minima: Cabina di verniciatura - Box Tintometro - Tintometro  
Due zone di preparazione - banco scocca completo - saldatrici - attrezzatura convenzionale - 1 ponte sollevatore - lampade a infrarossi - bracci multi energie
- Organizzazione interna :
  - Accettazione (con postazione per sistema di preventivazione)
  - 1 posto lavoro rapido
  - 1 posto smontaggio e rimontaggio
  - 1 posto di rifinitura
  - 1 posto di lattoneria leggera
  - 1 posto di lattoneria pesante
  - 2 posti di preparazione verniciatura
  - 1 cabina di verniciatura + box tintometro
  - dotazione informatica completa per teletrasmissione preventivi
- Inquadramento produttivi:
  - 1 responsabile carrozzeria (accettazione + lavori rapidi e coordinamento attività)
  - 1 lattoniere
  - 1 montare/smontatore/lattoniera leggera
  - 1 preparatore alla verniciatura
  - 1 verniciatore

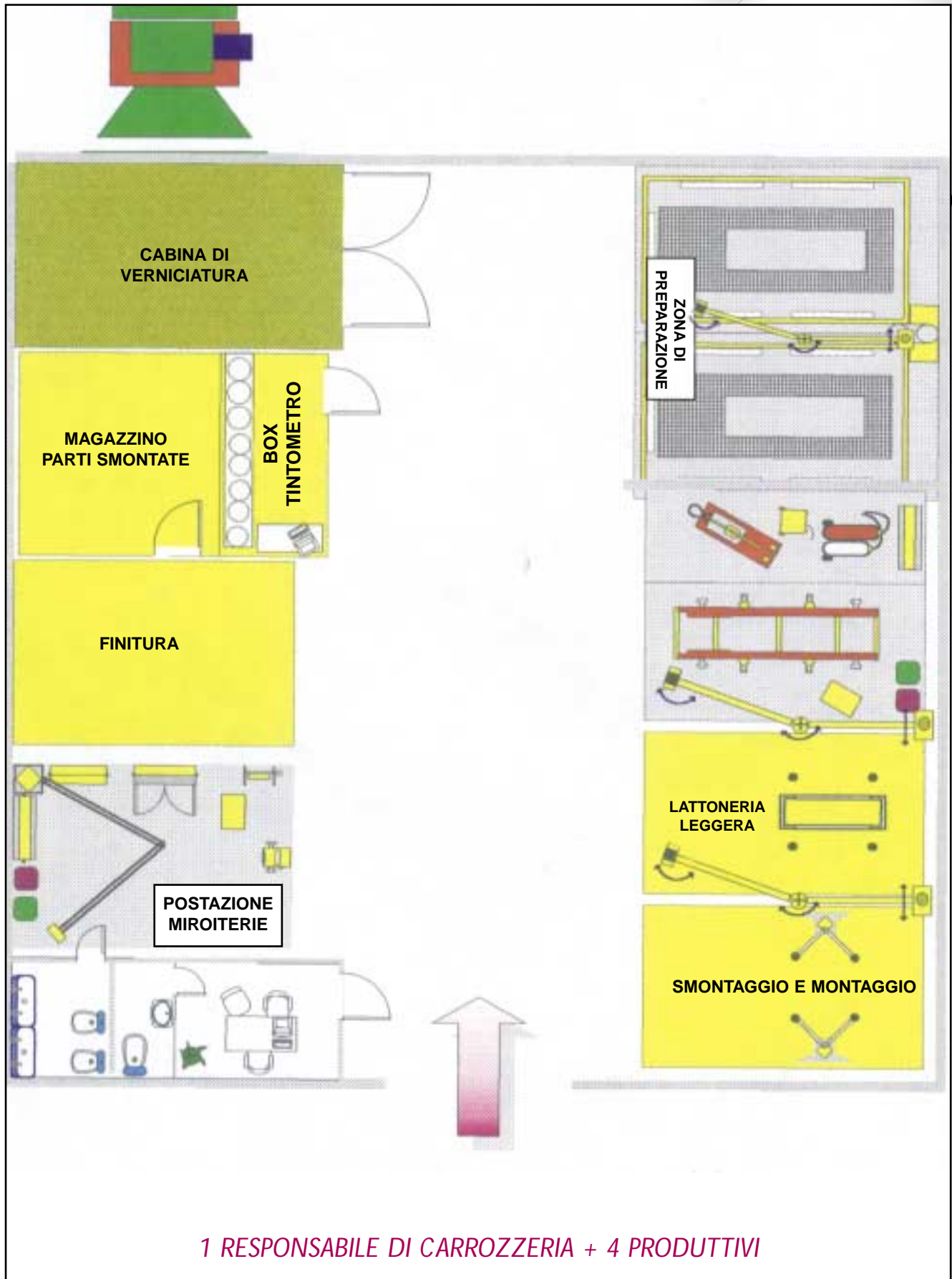
### ORGANIGRAMMA CARROZZERIA TRADIZIONALE





# CARROZZERIA A TRADIZIONALE

TIPO 2



# CARROZZERIA A FLUSSI SEPARATI

## TIPO 3

- 700 < Superfici coperte < 1000 mq
- Superfici minime scoperte = 200 mq
- numero produttivi > = **6 + 2 + Responsabile di Carrozzeria**
- Attrezzatura minima: 2 Cabine di verniciatura - Box Tintometro - Tintometro - Banco scocca completo - saldatrici - attrezzatura convenzionale - lampade a infrarossi - 4 bracci multi energie - lavatrice/distillatore diluente
  - 2 ponti sollevatori – 3 zone di preparazione
- Organizzazione interna :
  - Accettazione (con postazione per sistema di preventivazione)
  - 1 posto smontaggio
  - 1 posto montaggio/finitura
  - 2 posto di lattoneria leggera
  - 1 posto di lattoneria pesante
  - 2 posti di preparazione verniciatura
  - 1 magazzino parti smontate
  - 1 posto lavaggio (esterno)
  - sala attesa clienti dedicata
  - sala periti assicurazioni
  - dotazione informatica completa per teletrasmissione preventivi
- Inquadramento produttivi:
  - 1 responsabile carrozzeria (accettazione + coordinamento attività)
  - 1 lattoniere
  - 1 smontatore/montatore/lattoniera leggera
  - 2 preparatore alla verniciatura
  - 1 verniciatori
  - 1 rifinitore

## Modulo rapido

Organizzazione interna :

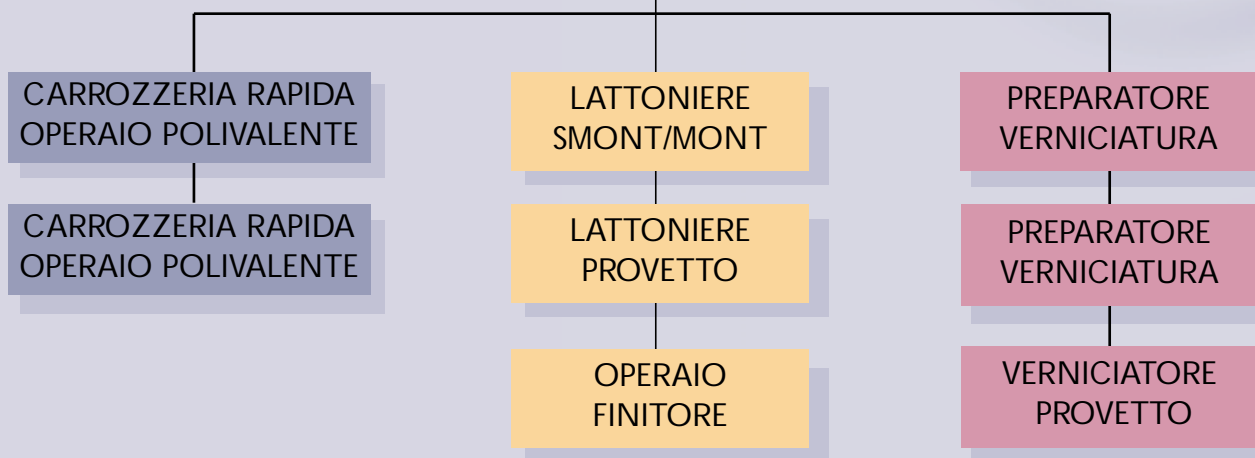
- accettazione in comune
- 1 posto di miroiterie
- 1 posto di lattoneria leggera
- 1 posto di preparazione
- 1 cabina di verniciatura con sistema infrarossi incorporato
- 1 posto di smont/mont finitura

● Inquadramento produttivi:

- 2 produttivi polivalenti

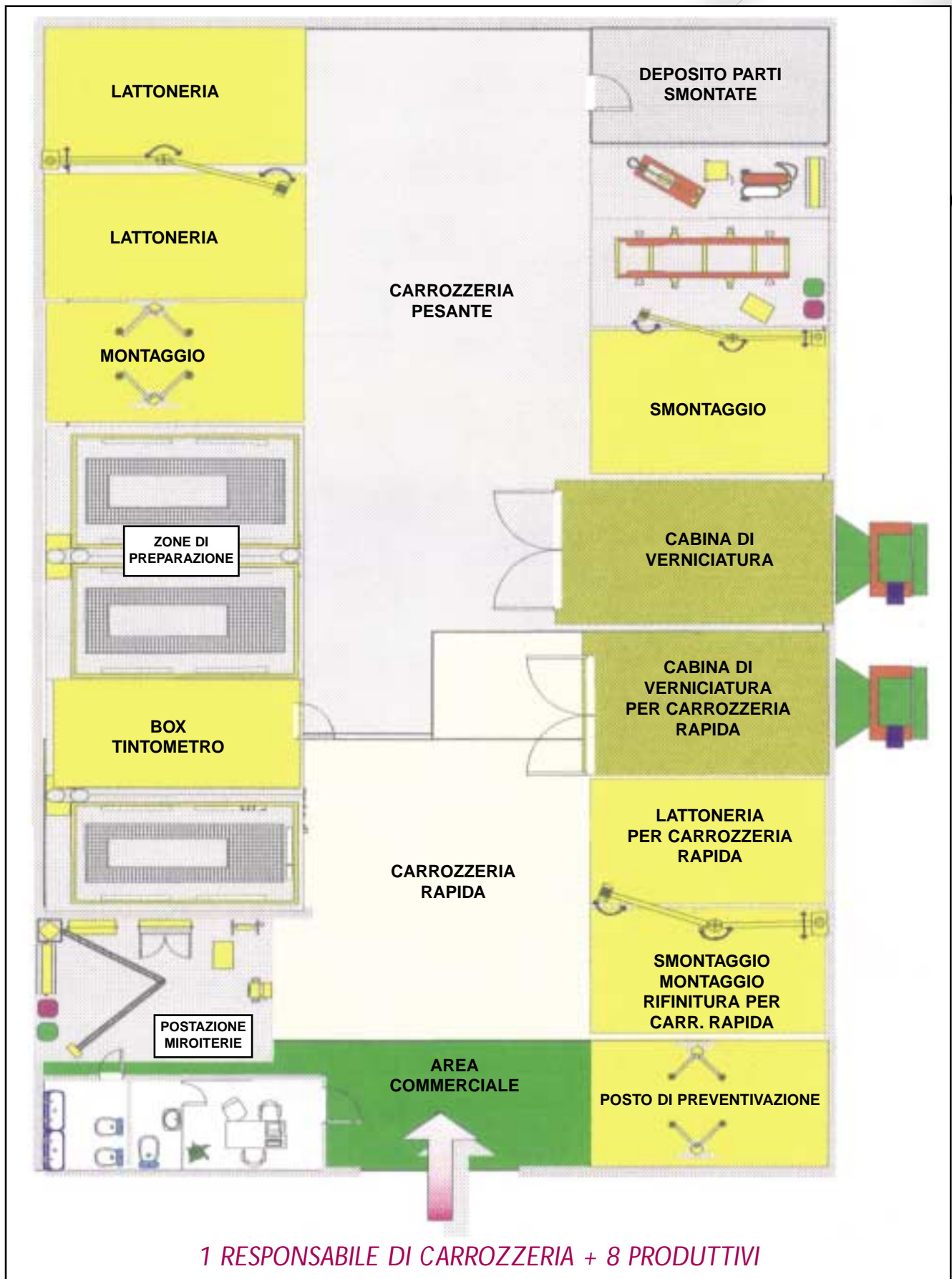
### ORGANIGRAMMA CARROZZERIA TRADIZIONALE COMPRESO MODULO RAPIDO

RESPONSABILE CARROZZERIA



# CARROZZERIA A FLUSSI SEPARATI

TIPO 3



# CARROZZERIA A FLUSSI SEPARATI

## TIPO 4

- Superfici coperte  $\geq 1000$  mq
- Superfici minime scoperte = 400 mq
- numero produttivi = **9 + 3 + Responsabile di Carrozzeria**
- Attrezzatura minima: 2 Cabine verniciatura - Box Tintometro - Tintometro
- banchi scocca completo - saldatrici - attrezzatura convenzionale - lampade a infrarossi - 7 bracci multi energie - lavatrice/distillatore diluente - 5 zone di preparazione - 3 ponti sollevatori - aspiratore fumi saldatura
- Organizzazione interna :
  - Accettazione per le due attività (con postazione per sistema di preventivazione)
  - 1 posto smontaggio
  - 1 posto montaggio e finitura
  - 3 posto di lattoneria leggera
  - 1 posto di lattoneria pesante
  - 3 posti di preparazione verniciatura
  - 1 magazzino parti smontate
  - 1 posto lavaggio (esterno)
  - sala attesa clienti dedicata
  - sala periti assicurazioni
  - dotazione informatica completa per teletrasmissione preventivi
- Inquadramento produttivi:
  - 1 responsabile carrozzeria (accettazione + coordinamento attività)
  - 1 segretaria
  - 2 montatore / smontatore
  - 1 lattoniere pesante
  - 1 lattoniere
  - 3 preparatore alla verniciatura
  - 1 verniciatore
  - 1 rifinitore

## Carrozzeria Rapida

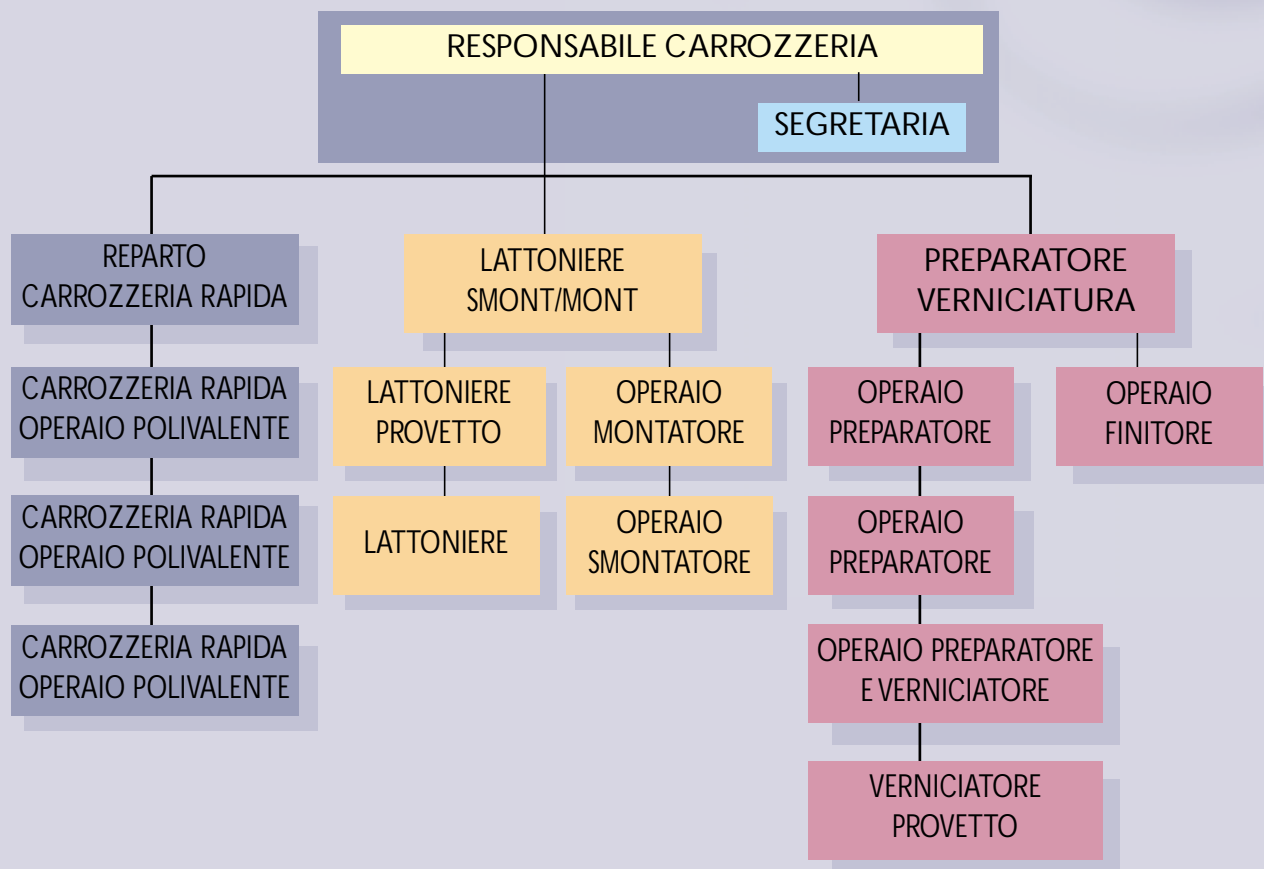
### ● Organizzazione interna:

- 1 posto miroiterie
- 1 posto di preventivazione
- 1 posto lattoneria rapida
- 1 posto mont/smolt finitura
- 2 posti di preparazione /verniciatura
- 1 cabina di verniciatura con sistema infrarossi incorporato

### ● Inquadramento produttivi:

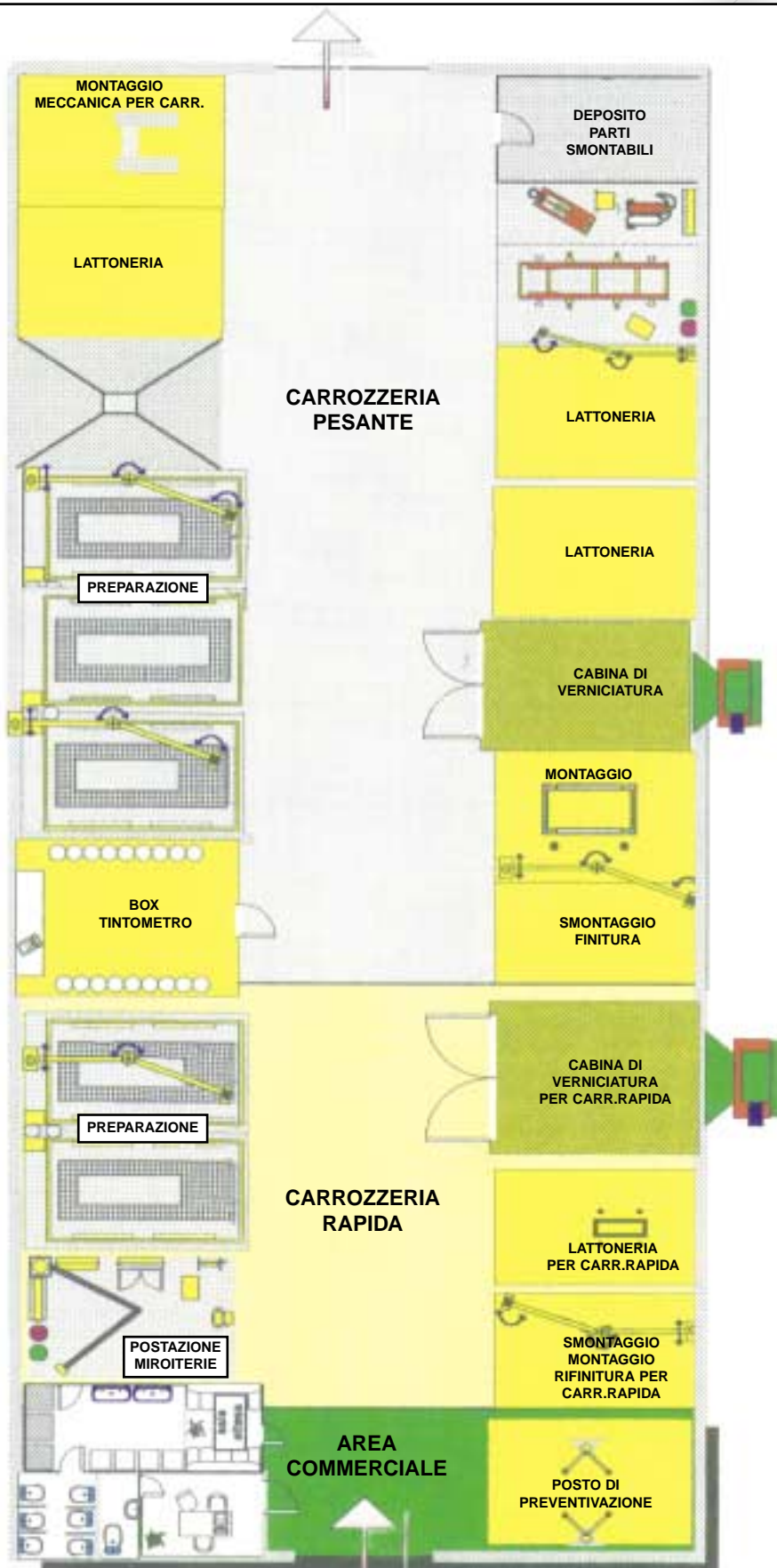
- 3 produttivi polivalenti

## ORGANIGRAMMA CARROZZERIA TRADIZIONALE COMPRESO MODULO RAPIDO



# CARROZZERIA A FLUSSI SEPARATI

TIPO 4



1 RESPONSABILE DI CARROZZERIA + 12 PRODUTTIVI

# TIPOLOGIA CARROZZERIA RAPIDA

## MODULO M.C. 100

- 150 mq < Superfici coperte < 250 mq
- numero produttivi = 2
- Attrezzatura minima: Cabina di verniciatura - 2 bracci aspiranti - Box Tintometro - Tintometro - attrezzatura convenzionale - 1 ponte sollevatore
- Organizzazione interna :
  - Accettazione (con postazione per sistema di preventivazione)
  - 1 posto miroiterie
  - 1 posto di preparazione verniciatura con sistema mobile di aspirazione
  - 1 cabina di verniciatura con sistema mobile di aspirazione e sistema mobile di essiccamento a lampade a raggi infrarossi
  - dotazione informatica completa per teletrasmissione preventivi
- Inquadramento produttivi:
  - 1 verniciatore polivalente ( con funzioni di coordinamento attività)
  - 1 verniciatore polivalente

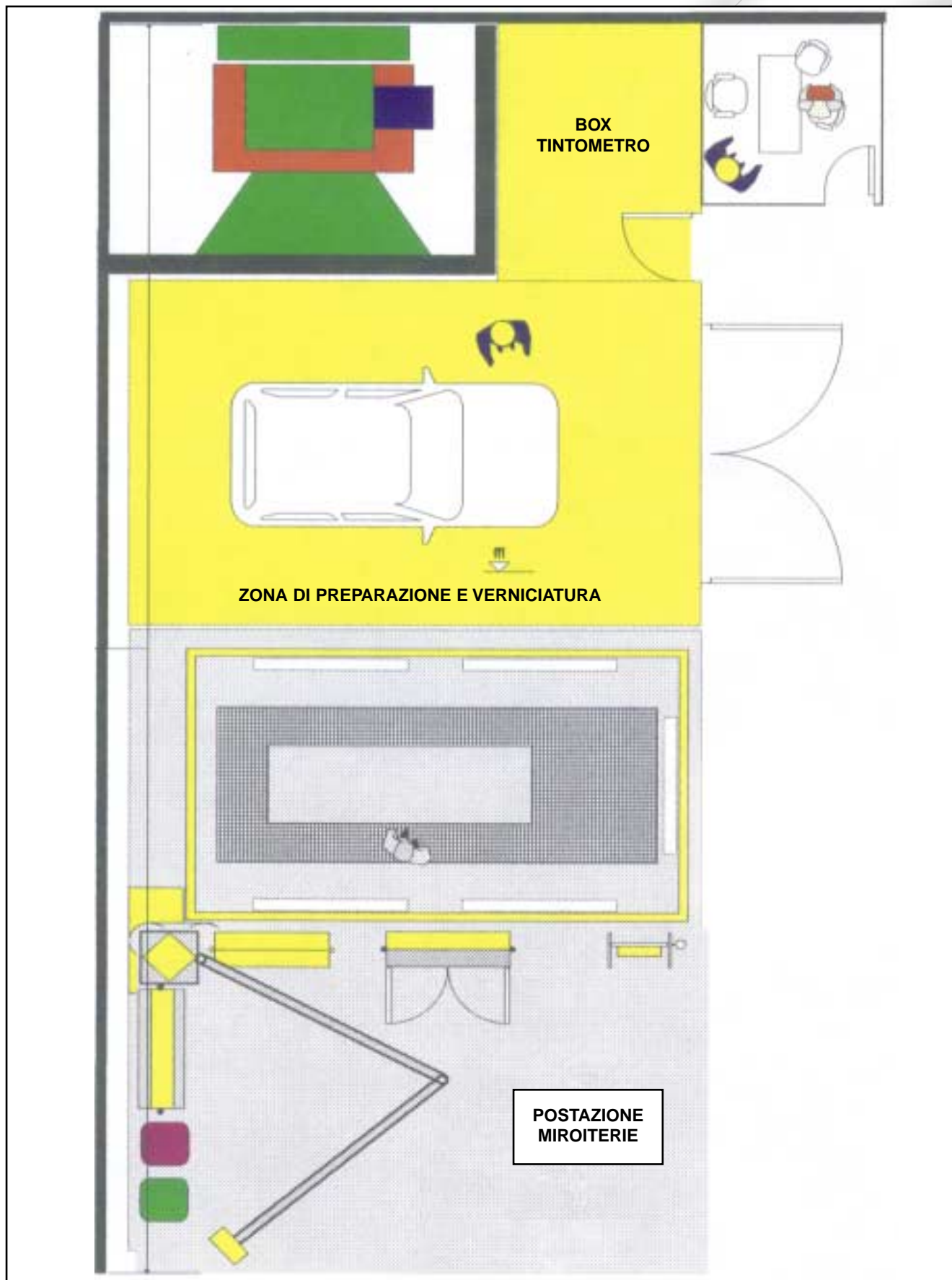
## ORGANIGRAMMA CARROZZERIA RAPIDA MODULO M.C. 100

CARROZZERIA RAPIDA  
OPERAIO POLIVALENTE

CARROZZERIA RAPIDA  
OPERAIO POLIVALENTE



# CARROZZERIA RAPIDA M.C. 100

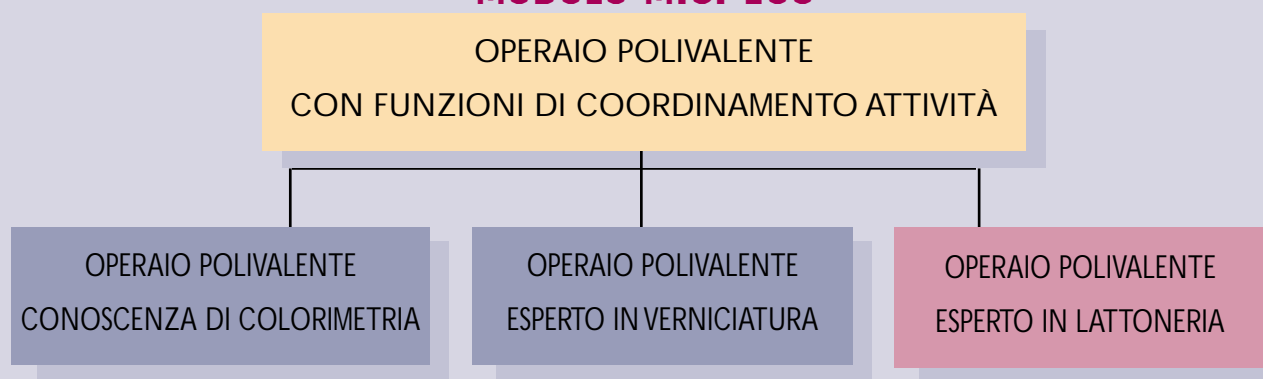


# TIPOLOGIA CARROZZERIA RAPIDA

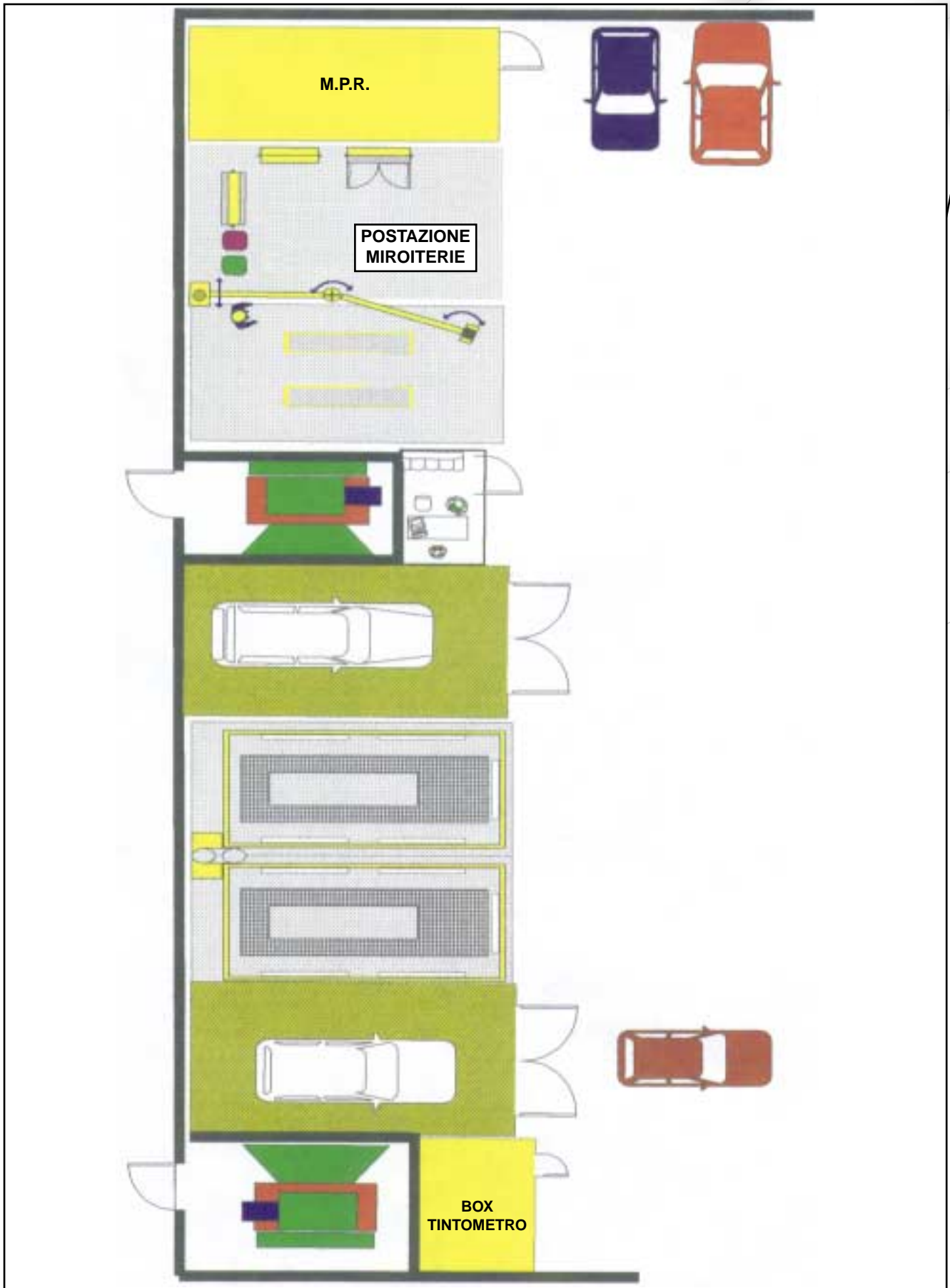
## MODULO M.C. 200

- 250 mq < Superfici coperte < 350 mq
- numero produttivi = 4
- Attrezzatura minima: 2 Cabine di verniciatura - 2 zone di preparazione - 4 bracci aspiranti - Box Tintometro - Tintometro - attrezzatura convenzionale
- Organizzazione interna :
  - Accettazione (con postazione per sistema di preventivazione)
  - 1 posto miroiterie
  - 1 posto lattoneria rapida
  - 2 posto di preparazione verniciatura con sistema mobile di aspirazione
  - 2 cabina di verniciatura con sistema mobile di aspirazione e sistema mobile di essiccamento a lampade a raggi infrarossi
  - dotazione informatica completa per teletrasmissione preventivi
- Inquadramento produttivi:
  - 1 verniciatore ( con funzioni di coordinamento attività)
  - 3 verniciatori

### ORGANIGRAMMA CARROZZERIA RAPIDA MODULO M.C. 200



# CARROZZERIA RAPIDA M.C. 200



# LE RELAZIONI CON LE ASSICURAZIONI E IL PREVENTIVO

## LA CONVENZIONE TRA ANIA E RENAULT ITALIA S.P.A

Tale convenzione, nata nel 1998, permette di regolare direttamente il pagamento della riparazione tra Riparatore e Società assicurativa. L'adesione a tale convenzione prevede il rispetto di alcuni parametri di riferimento, nonché il rispetto delle condizioni commerciali in essa riportate.

Dal punto di vista operativo è necessario che la Carrozzeria, al momento dell'ingresso del veicolo:

- Avvisi la Compagnia Assicuratrice incaricata al risarcimento del danno, secondo il tipo di danno ( RCA, CID, furto, incendio, kasko...) tramite il modello apposito
- Attenda l'accertamento del danno da parte del perito (entro 5 gg. decorrenti dalle ore 24 della data di invio dell'Avviso;) nel frattempo il riparatore deve astenersi da ogni intervento sul veicolo;
- Il riparatore procede all'accertamento del danno, preventivamente o congiuntamente al Perito e, una volta trovato l'accordo sulla quantificazione, chiede l'autorizzazione ad essere pagato direttamente dall'Assicurazione;
- Tale autorizzazione si sancisce attraverso la firma del modulo "Accordo conservativo e pagamento diretto", preventivamente firmato da Cliente, quindi Riparatore e Perito.

**Una perfetta carrozzeria non può non offrire al Cliente tale servizio**

## IL SILVER DAT

Dopo una ricerca di mercato Renault Italia S.p.A. ha omologato il Silver Dat come sistema di preventivazione garantendo così un veloce aggiornamento delle parti di ricambio e relativi listini.

Il pregio di tale sistema è di offrire, partendo dalla documentazione delle Parti di Ricambi fornite dal Costruttore, la possibilità di produrre preventivi sia nella logica ANIA che nella logica del singolo Costruttore. Nel sistema sono integrati anche:

- Tutti i modelli necessari alla gestione della pratica assicurativa;
- Diverse applicazioni riguardanti la comunicazione telematica con alcune Società assicurative (Sertel, Fondiaria...)
- Un prossimo modulo di sviluppo del concept carrozzeria rapida, con la possibilità di gestire un planning informatizzato per il rispetto dei tempi di riconsegna della vettura.



