

Snaidero: intervista a Paolo De Stefanis, resp. assicurazione qualità.

Snaidero Spa è la prima azienda produttrice di cucine certificata da ICILA. Con 320 miliardi di fatturato nel 1998, 960 dipendenti e 2100 punti vendita nel mondo, il Gruppo rappresenta la storia e il successo di una produzione nata artigianale e trasformatasi nel tempo in industriale. «La nostra azienda è sempre stata votata alla qualità – spiega Paolo De Stefanis, responsabile assicurazione qualità –. Abbiamo sempre rivolto un’attenzione particolare alla soddisfazione della clientela. Raggiungere la certificazione della qualità non è stato altro che confermare questa nostra missione aziendale, dare un’ulteriore assicurazione di garanzia al cliente».

Il Gruppo Snaidero ha mosso i primi passi verso la certificazione ISO 9000 alla fine degli anni Ottanta e nel 1995 è stata certificato ISO 9000.

«Ci siamo rivolti ad ICILA perché nel settore dava garanzie di specificità. Il percorso per ottenere l’attestato è stato lento: eravamo i primi e non avevamo punti di riferimento, se non quelli del settore metalmeccanico». Un cammino iniziato lentamente, che ha poi subito un’accelerazione. «Le maestranze, inizialmente, non hanno accolto con favore l’iniziativa – continua De Stefanis –. Nel momento in cui si è deciso di lavorare in qualità i dipendenti si sono, in un certo senso, sentiti accusati: si chiedevano in cosa avessero sbagliato. A dire il vero non avevano sbagliato nulla, si trattava semplicemente di formalizzare, standardizzare il loro lavoro, le loro abitudini. Le difficoltà iniziali sono state poi superate».

Formalizzare i processi produttivi significa produrre documenti scritti. «A dire il vero forse questo è l’unico limite della normativa ISO. Il sistema crea una notevole mole di materiale cartaceo: tanti dati, tantissimi documenti».

Quindi la certificazione è solo un “pezzo di carta”? «Assolutamente no. Certificarsi possiede una serie di indiscussi vantaggi. Innanzi tutto, oggi Snaidero sa di agire per il meglio, l’azienda è più lanciata verso il successo. Basti dire che in questi ultimi anni il fatturato è costantemente aumentato. Con i punti vendita e con i grossi committenti si ha un rapporto di collaborazione più proficuo. A livello commerciale la certificazione rappresenta senz’altro un plus». Anche verso il cliente finale? «Non credo che, attualmente, il cliente finale sia già in grado di distinguere un’azienda certificata da una che non lo è – sottolinea De Stefanis – Ma quando un’azienda è più sicura di ciò che vende anche il cliente lo percepisce. Snaidero, per esempio, ha esteso la garanzia sul prodotto a cinque anni».

La certificazione è quindi un investimento. «Ne sono convinto. Il semplice fatto di avere incrementato il fatturato anche in Paesi critici come la Germania ne è la conferma».

Snaidero vende cucine in tutto il mondo. «Oltre il 70 per cento del fatturato viene esportato. Abbiamo unità produttive in tutto il mondo – conclude De Stefanis –. È stata proprio questa nostra vocazione all’esportazione a spingerci verso la certificazione della qualità. Credo che un documento meramente nazionale non abbia alcun senso. La forza della certificazione di ICILA sta proprio nell’attestato IQNet, riconosciuto e apprezzato in tutto il mondo».