Il Franchising vicino alle persone e alle aziende

Dall'importanza della selezione delle Imprenditrici e degli Imprenditori, al binomio persona-tecnologia, Daniele Simone (Direttore del dipartimento Network Development & Sales di Mail Boxes Etc.), ci racconta la ricetta del successo di questa realtà internazionale, che mette sempre al centro Clienti ed Affiliati.

MBE è una delle maggiori reti a livello mondiale di centri in franchising, e offre soluzioni personalizzate nell'ambito di spedizioni, imballaggio, logistica, e-commerce, stampa e marketing, con l'obiettivo di supportare piccole e medie imprese e clientela privata.
Daniele Simone entra a far parte della grande famiglia MBE nel dicembre del 2015, occupandosi per circa due anni di strategia, prodotto e marketing nel gruppo MBE Worldwide. Successivamente, dopo aver seguito l'acquisizione di due aziende americane, PostNet e AlphaGraphics, diventa Area Manager per il Nord Italia e ora, da circa tre anni, ricopre la carica di Director of Network Development & Sales.

Quanto è importante secondo te selezionare i giusti affiliati?

È di fondamentale importanza selezionare gli affiliati con la giusta attitudine, ed è ancora più importante seguirli e supportarli in tutte le fasi dello sviluppo dell'attività MBE. Dalla ricerca e validazione della location più adatta per l'apertura di un nuovo Centro fino alla possibilità di ottenere i finanziamenti più vantaggiosi, grazie ad accordi quadro stipulati con banche ed istituti di credito. E, dopo l'avviamento del punto vendita, mettiamo al centro la formazione continua. È per questo che abbiamo creato MBE iLearn, la piattaforma digitale di e-learning, attraverso la quale gli affiliati possono accedere a corsi,

tutorial e webinar. La continua ottimizzazione dei processi, la professionalità e la possibilità di imparare dal know-how della Rete, ha notevolmente ridotto la probabilità di compiere errori, e questo si traduce in un elevato livello di soddisfazione del cliente.

Quanto conta la tecnologia e quanto invece l'approccio umano con gli affiliati?

Il binomio persona-tecnologia è un aspetto che contraddistingue MBE. Non è un caso che il nostro payoff sia #PeoplePossible, in quanto rappresenta la nostra filosofia aziendale e fa oramai parte dei valori del nostro brand.

Pur avendo lavorato molto sulla digitalizzazione del punto vendita, vogliamo che il punto di contatto a valore aggiunto per il cliente resti il personale all'interno dei punti vendita, con l'obiettivo di ascoltare, comprendere e soddisfare le necessità del cliente anche inespresse, personalizzando completamente la customer experience.
La componente digitale è cruciale, in quanto permette di avere piena visibilità e controllo di tutte le operazioni legate ai servizi offerti, automatizzando i processi e semplificando il lavoro sia al titolare del centro MBE ma anche al cliente stesso. Il nostro servizio MBE e-Ship, ad esempio, crea una connessione tra le piattaforme e-commerce del cliente ed i sistemi MBE, riducendo al massimo manualità ed errori.

Mentre MBE SafeValue, altro fiore all'occhiello, è un servizio esclusivo contro smarrimento e danneggiamento del bene trasportato che copre non solo il valore della merce, ma anche dell'imballaggio e della spedizione fino alla sua consegna, a prescindere dal corriere utilizzato e senza franchigia. MBE è l'armonizzazione massima tra tecnologia e la presenza capillare di punti vendita, con l'obiettivo di essere sempre più vicini ai nostri clienti sia dal punto di vista fisico che digitale.

Nei periodi di cambiamento e di crisi, quanto è importante il sostegno di un gruppo grande come MBE?

Il sostegno è importantissimo, perché dietro alle esigenze del singolo, c'è il grande lavoro del team Corporate. Sappiamo quanto sia importante valorizzare e supportare ogni singolo affiliato perchè il successo di MBE dipende dalla forza, dall'impegno e dalla passione delle persone che, insieme, riescono a raggiungere risultati ambiziosi e a sostenersi a vicenda. MBE ha già dimostrato una incredibile capacità di adattarsi ai cambiamenti e alle sfide di questo periodo di transizione, che vede modificare sempre di più le abitudini dei consumatori. Anche durante la pandemia, non ci siamo fermati. C'erano alcuni settori più colpiti di altri, e il fatto di poter offrire servizi divenuti essenziali, come quelli di spedizione a supporto dell'e-commerce, ha permesso di diversificare il mercato lavorando con quelle aziende che in quel momento avevano bisogno del nostro supporto. Questo bilanciamento costante e continuo nel corso degli anni, ci ha portato a saper gestire meglio i rischi.

Mail Boxes Etc.

Servizi di logistica e comunicazione

Mail Boxes Etc. è un leader a livello mondiale nell'offrire soluzioni in outsourcing in ambito spedizioni, logistica, e-commerce, servizi di stampa e marketing attraverso una rete di Centri Servizi, diretti e in franchising, quest'ultimi gestiti da imprenditori indipendenti all'interno di un contratto di Franchising. I Centri possono contare su un team centrale di esperti, per offrire ai propri clienti, principalmente piccole e medie aziende, consulenza e soluzioni personalizzate e supportarli nello sviluppo del loro business e delle loro attività. Inoltre lavorano su accordi quadro negoziati a livello internazionale, per offrire agli affiliati condizioni vantaggiose. Tra le ragioni del successo di MBE ci sono la capacità di creare soluzioni personalizzate in base alle esigenze, la qualità del servizio, la notorietà del marchio e la continua innovazione nell'offerta di prodotti e servizi. Grazie al programma di formazione e supporto riservato agli Imprenditori MBE, gli affiliati usufruiscono di un supporto dedicato a 360°, operativo e su vendite, marketing e comunicazione, attraverso formazione in aula, online e direttamente in store.

MARCHIO	Mail Boxes Etc.
SETTORE	Servizi per aziende, privati
INIZIO FRANCHISING	1980 U.S.A. / 1993 Italia
DURATA CONTRATTO	7 anni
STRUTTURE AFFILIATE	580 in Italia, ca. 1.8000 nel mondo
ROYALTY	Si
ASSISTENZA	Si
ESPERIENZA	Nessuna
INVESTIMENTO A PARTIRE DA	€ 58.000
DIMENSIONE LOCALE	80 - 100 mq
INFO CONTATTO	mbe-franchising.it