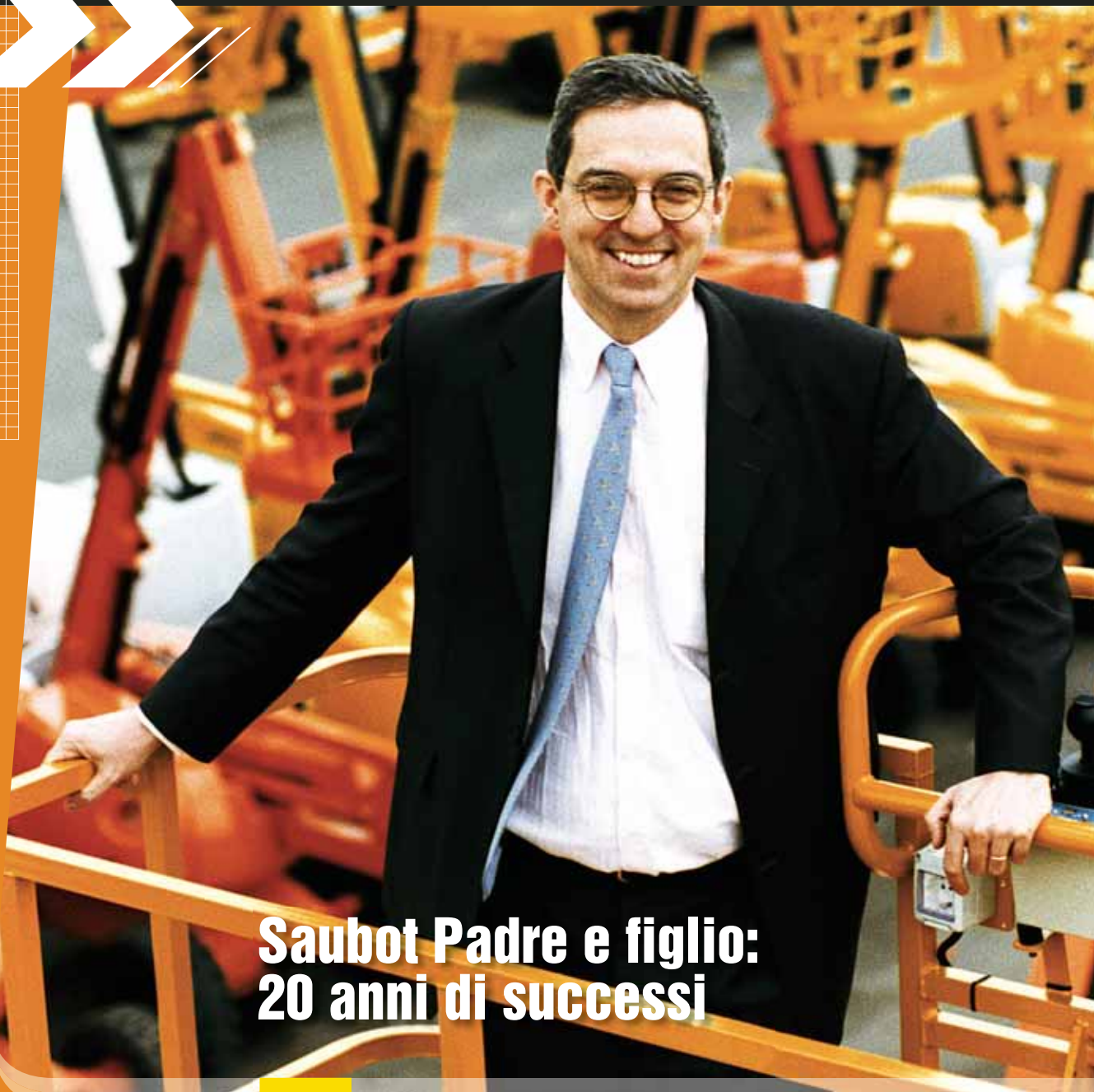


Haulotte^{time}

LUGLIO 2005

LA RIVISTA



**Saubot Padre e figlio:
20 anni di successi**



Passaggio di potere all'interno del gruppo Haulotte. Da Pierre a Alexandre, la direzione mantiene il ritmo: quello della crescita.



DAKAR 2005

Haulotte, sono le grandi sfide a stimolarci.

Coloro che pensano di aver intravisto una piattaforma aerea nel deserto africano a gennaio non stavano sognando: non si trattava di uno di quei famosi miraggi offerti dalle dune... ma del veicolo n° 458 coi colori del gruppo HAULOTTE. Prima partecipazione ed un equipaggio affermato con lo spagnolo Miguel

Prieto al volante, uno dei piloti più blasonati del circuito, secondo nel 1999 a Dakar. Dopo quattro prime promettenti tappe (dalla 107a alla 63a posizione) il veicolo ha dovuto abbandonare a causa di un guasto meccanico durante la 5° tappa Agadir-Samara. La partecipazione del gruppo Haulotte alla Parigi-Dakar è stata molto più di un'avventura: si tratta infatti di impegno, di risolutezza, di competitività, valori sui quali il gruppo ha costruito il proprio sviluppo. Valori fatti di lavoro, di passione e d'innovazione che dedichiamo ai nostri clienti. Ogni innovazione nasce dalla volontà di rispondere alle loro



aspettative per aumentarne sicurezza, comfort e possibilità.

■ **Haulotte, costruire con passione per guadagnare in prestazioni**

ASIA

Piattaforme in Bangladesh

Dopo aver fornito il Ministero delle Finanze ed una base aerea militare in Bangladesh (due Compact 10), il Chittatong Port Authority, situato alla foce del Golfo del Bengala, rinnova la sua fiducia nel gruppo Haulotte. Unico porto marittimo del paese gestito dal Ministero della Difesa, il CPA aveva ordinato nel 2003, una prima piattaforma a braccio articolato HA 16 PX per la manutenzione delle officine. Test riuscito nonostante le difficili condizioni climatiche (aria salina, 40 °C di temperatura media ed umidità del 200% per metà dell'anno) e che ha portato al



recente acquisto di una HA 26 PX. Questa piattaforma diesel a braccio articolato verrà utilizzata per la manutenzione di ponti mobili.

USA

Porte aperte al Baseball

I clienti e i distributori della filiale Haulotte US non dimenticheranno facilmente le giornate "porte aperte" organizzate il 20 e 21 aprile ad Hanover (Maryland/USA). Oltre ad assistere alla dimostrazione dei nuovi modelli di piattaforme (HA 100 JRT, STAR 13, ...), gli invitati si sono potuti godere, a Baltimora, una delle partite più importanti del campionato US di baseball. I Boston Red Sox, campioni del ondo, hanno strigliato i Baltimore Orilo con un secco 8 a 1 per la gioia dei numerosi clienti giunti da Boston.



ORGANIZZAZIONE Nuovo comitato di Direzione

Dopo il passaggio di potere da Pierre Saubot al figlio Alexandre, avvenuto ad inizio anno (v. pagine 4-5), sono stati effettuati alcuni cambiamenti alla guida del Gruppo, ora composto da 8 membri. Il Comitato di Direzione segna l'arrivo di Segundo Fernandez in qualità di direttore generale in sostituzione di Yves Boucly, quest'ultimo andato in pensione, e di Philippe Noblet come segretario generale e direttore risorse umane.



(da sinistra a destra) :

Philippe NOBLET Segretario Generale - **Patrick POUILLAIN** Direttore dei Sistemi Informatici del Gruppo
Bernard POINTET Direttore del settore Locazione del Gruppo - **Segundo FERNÁNDEZ** Direttore Commerciale Gruppo
Jacques BENOIT Direttore del Controllo di Gestione Gruppo - **Alexandre SAUBOT** Direttore Generale Delegato
José MONFRONT Direttore Industriale Gruppo - **Daniel DAMART** Direttore Commerciale Francia



Haulotte : "Un gruppo che cresce"

SEGUNDO FERNÁNDEZ Direttore commerciale Gruppo

Prontezza

L'inizio del 2002 ci ha ricordato che niente è vinto in anticipo; ed è meglio così. E' infatti nei momenti di crisi di mercato che un leader mostra le proprie capacità di reazione. Saper rischiare, innovare, anticipare le aspettative...; Haulotte ha saputo superare gli ostacoli grazie alla fiducia dei suoi clienti: che ringraziamo – tutti - per le loro richieste, stimoli importanti che ci permettono di avanzare.

Crescita

Di fatto, il lancio di nuovi prodotti accelera il passo di Haulotte nella giusta direzione. Il successo ottenuto al salone Conexpo di Las Vegas (v. pagina 8) ne è la prova lampante. Con un mercato americano sostenuto e la ripresa economica mondiale ormai avviata, il 2005 si presenta come un grande anno per Haulotte: 3000 macchine vendute in soli tre mesi. Ma Haulotte non si accontenta di lasciarsi trascinare dalla corrente; non fa parte della sua mentalità. Oltre all'innovazione del prodotto, lavoriamo alla dislocazione ed al rafforzamento delle nostre strutture commerciali. Attenzione è posta al Sudamerica, con nuove presenze in Argentina e Cile e, più recentemente, anche in Russia, con l'apertura della filiale Haulotte Vostok.

Per essere sempre più vicini ai nostri clienti e sviluppare ulteriormente il livello di servizi che dobbiamo loro.

Soddisfazione

E' proprio riguardo al servizio che Haulotte vuole contraddistinguersi. L'impulso deriva dalla completa riorganizzazione del nostro Servizio Clienti. L'ampliamento della nostra offerta di servizi, ormai omogenea in tutte le filiali (v. pagina 7), segna una nuova fase nel nostro rapporto con la clientela. I buoni affari si basano sempre su relazioni vincenti: e questa volontà la traduciamo nella nostra vicinanza alla clientela; da vero partner: per clienti soddisfatti.

Informazione

Un ultimo accenno per festeggiare il debutto di Haulotte Time. Questa nuova rivista, diffusa in tutto il mondo, ha lo scopo di tenervi informati sulle attività del Gruppo Haulotte. Vi dà appuntamento quattro volte all'anno per irrobustire lo spirito di partecipazione di cui ho parlato. Oggi più che mai, Haulotte e la sua squadra sono al vostro servizio.

**Avere sempre più clienti,
sempre più buoni clienti,
ovvero clienti soddisfatti:
questa è la legittima
ambizione di tutte le aziende
competitive. Anche Haulotte
segue questo percorso
di conquista.**

Haulotte Iberica : STORIA DI UN'ASCEA ECCEZIONALE!

Creata nel 2000 da Segundo Fernandez, Haulotte Iberica, filiale del gruppo Haulotte, ha contribuito in modo significativo allo sviluppo commerciale del gruppo distribuendo i prodotti Haulotte in Spagna e Portogallo. Haulotte Iberica, che è partita con quattro persone, si avvale oggi di ben settanta collaboratori.

Possiamo oggi affermare che Haulotte Iberica rappresenti un modello di sviluppo a livello commerciale per il Gruppo Haulotte?

Segundo Fernández. . Fin dalla nascita la principale missione di Haulotte Iberica è consistita nello stabilire una relazione di lungo termine con i propri clienti, relazione fondata sulla qualità del servizio post-vendita ed attraverso la consulenza di esperti. Così Haulotte Iberica è in grado oggi di offrire servizi



tecnico-commerciali attraverso 5 filiali strategicamente collocate in tutta la penisola iberica.

Quali erano i Suoi obiettivi quando ha creato questa filiale?

S.F. Grazie allo stretto rapporto instaurato con i nostri clienti ed agli sforzi di tutto il mio team per poter offrire un servizio eccellente, Haulotte Iberica ha raggiunto il proprio obiettivo: essere il n° 1 sul mercato spagnolo. Naturalmente questa leadership non è fine a sé stessa e deve essere conservata. Vorrei in particolare ricordare il lavoro svolto e ringraziare tutto il team di Haulotte Iberica per i traguardi conseguiti e per aver saputo raccogliere le innumerevoli sfide del futuro.

Saubot : generazione Haulotte



Da Pierre ad Alexandre Saubot, di padre in figlio, 20 anni di ascesa per il Gruppo Haulotte il cui quartier generale si trova a L'Horme (42-Loire, Francia). Il terzo produttore al mondo di piattaforme aeree persegue fortemente la propria strategia di sviluppo: essere sempre più competitivo nel servizio al cliente.

Tutto questo potrebbe far pensare ad una saga familiare dei Saubot. Ma l'avventura del padre, Pierre Saubot, che nel 1985 ha rilevato dal gruppo siderurgico Creusot-Loire le due aziende Pinguely e Haulotte, ha coinvolto il figlio Alexandre soltanto a partire dal 1999.

Sprowisto di "fibra dinastica", Alexandre ha scelto di seguire la propria strada. Dapprima in posizioni di rilievo all'interno del Governo a Parigi, in seno ai gabinetti ministeriali per poi piegare verso le banche d'affari.

È all'età di 34 anni che Alexandre ha integrato la direzione generale di ciò che è oggi diventato il Gruppo Haulotte, di cui gli è stato affidato il settore finanziario. Cinque anni dopo (autunno 2004), nominato amministratore delegato, Alexandre Saubot prende le redini direttive dell'azienda; Pierre Saubot ne rimane presidente, ed è ancora molto impegnato nelle scelte strategiche e nella rappresentanza del Gruppo in sede di istituzioni europee ed internazionali.

Cambiamento nella continuità, dunque: il gruppo Haulotte, terzo costruttore mondiale di piattaforme aeree, prosegue con la costante ambizione di estendere i suoi mercati su scala planetaria.

Rendiamo qui omaggio al presidente fondatore, Pierre Saubot, per lo spettacolare percorso svolto (da piccola azienda industriale di provincia a gruppo di dimensioni internazionali, presente su cinque continenti), la strategia adottata e soprattutto per i posti di lavoro creati e moltiplicati di venti volte in vent'anni.

Nel **1985** Pierre SAUBOT, rilevando le società PINGUELY ed HAULOTTE, decide di interessarsi al mercato della piattaforma aerea. Dieci anni dopo le due aziende si fondono operando un'unione strategica volta a divenire uno dei leader mondiali nel settore di appartenenza. All'epoca, nel 1995, il mercato della piattaforma elevatrice viveva un forte sviluppo negli Stati Uniti, ma era ancora agli albori in Europa.





Pierre Saubot, Presidente e Direttore Generale del Gruppo



Alexandre Saubot, Direttore Generale Delegato

1998 : Per velocizzare l'internazionalizzazione del gruppo, ecco l'ingresso in Borsa. Haulotte accresce la propria visibilità e la propria fama: mossa importante nel momento in cui il mercato europeo della piattaforma vive un grande boom.

Settembre 2001 : la saturazione del mercato degli anni '90 provoca una crisi profonda del settore, crisi che si protrarrà per ben tre anni. Il mercato si contrae di due terzi. Haulotte reagisce, si adatta ottimizzando i costi di produzione, riorganizzandosi e concentrando i propri sforzi sull'innovazione. Tre anni di riconsiderazione che oggi, in un momento di svolta, portano i loro frutti.

2003 : indipendentemente dalla crisi del settore, Haulotte decide di investire nei servizi e procede, tra l'altro, all'acquisizione di due società di locazione (LEV nel novembre 2003 e UK Platforms nel febbraio 2004). Parallelamente il gruppo inizia a diversificare il prodotto indirizzandosi ai sollevatori telescopici.

2004 : un nuovo incremento dei risultati

"Stiamo raccogliendo il frutto dei nostri sforzi. Il nostro successo si basa sull'esperienza e fa leva su una tradizione d'umiltà - spiega Alexandre Saubot. Costruire significa imparare ogni giorno. Le nostre fondamenta sono solide

come dimostrano i risultati del 2004. Con i suoi prodotti e con la qualità degli stessi, Haulotte deve realizzare le sue notevoli prospettive di sviluppo, soprattutto all'estero. Il nostro margine di miglioramento nei servizi è importante. Vedere lontano, con sicurezza, sta a significare una crescita duratura che unisce volumi e redditività. Mi auguro che Haulotte sappia offrire ai propri clienti il migliore servizio".

In questa luce, Alexandre Saubot prevede "una Haulotte più grande, più bella, più forte" a immagine dei mercati su cui oggi poniamo la mira: Europa dell'Ovest e Nordamerica naturalmente, ma anche Europa dell'Est, Asia ed America Latina.

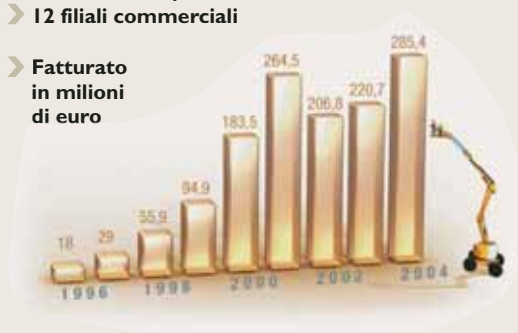
Non si tratta di ottimismo gratuito. Da Pierre ad Alexandre, Haulotte coltiva così i valori alla base del successo del Gruppo: innovazione, determinazione, passione. Oggi l'azienda sa di poter contare sulla interpretazione del cliente e sul costante miglioramento delle proprie tempestività e capacità produttiva per percorrere la strada che conduce al 2° posto.

Vent'anni di crescita avvicinano le generazioni alla vetta.

I NUMERI DEL GRUPPO HAULOTTE

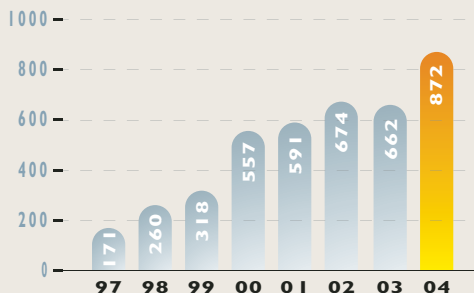
- N° 1 in Europa
- N° 3 al mondo
- 85 % del fatturato realizzato fuori dalla Francia
- 4 gamme di prodotti: oltre 45 modelli
- 4 fabbriche di produzione
- 12 filiali commerciali

➤ Fatturato in milioni di euro



➤ Circa un migliaio di collaboratori su tutti e 5 i continenti

Evoluzione dell'effettivo del Gruppo



L'innovazione come motore di ricerca



Prima mondiale : il prossimo settembre il Gruppo Haulotte presenterà al salone APEX (Maastricht, Olanda) numerosi nuovi modelli. Discutiamo sull'innovazione "Made in Haulotte" con Salah Beji, direttore Ricerca & Sviluppo e Marketing.

L'autunno prossimo prevedete di esporre, per la prima volta al mondo, diversi nuovi modelli. Come procedete allo sviluppo di nuove macchine?

Salah Beji. Il successo del Gruppo fa leva, in parte, sulla nostra capacità d'innovazione. Mobilitiamo dunque i nostri team per anticipare e mettere in pratica soluzioni che soddisfino le esigenze dei nostri clienti. Oggi, sul nostro mercato, la vita media dei prodotti non supera i dieci anni. Questo perché i regolamenti evolvono costantemente per garantire sempre più sicurezza agli utenti e rispondere alle richieste, sempre più segmentate, dei clienti. Di conseguenza dobbiamo essere molto attenti per anticipare le esigenze e proporre soluzioni sempre più innovative.

Come anticipate le esigenze dei vostri clienti?

S.B. Il nostro dipartimento Ricerca & Sviluppo si basa su un servizio marketing che, oltre ad assistere la nostra forza commerciale nella vendita, ci aiuta ad identificare le esigenze della clientela e ci accompagna lungo il processo di creazione

dei nuovi modelli.

Allo stesso modo le nostre reti di noleggio, direttamente in contatto con gli utilizzatori, ci permettono di monitorare costantemente il grado di soddisfazione di questi ultimi rispetto alla nostra gamma ed a quella dei concorrenti.

Quali sono i punti forti del Gruppo Haulotte sul piano dell'innovazione ?

S.B. Stanziamo un budget importante, circa il 3% del nostro fatturato, alla ricerca ed allo sviluppo. D'altra parte il nostro principale punto di forza risiede nella qualità del nostro team. Il Gruppo si avvale di 70 uomini tra ingegneri e tecnici con una concreta esperienza nel settore del sollevamento e del carico. La nostra sfida permanente è creare ogni anno prodotti davvero innovativi.

Questo impegno ci permette di mantenere la nostra posizione di leader e di migliorare la nostra competitività.

* Salone Apex a Maastricht, in Olanda, dal 22 al 24 settembre 2005.



In attesa del salone Apex, durante il quale verranno lanciati numerosi nuovi modelli, Haulotte presenta la sua nuova gamma di scissor diesel H 12/15/18 SXL.

Il gruppo Haulotte propone una nuova gamma di piattaforme a forbice diesel serie « SXL »:

- H 12 SXL - altezza di lavoro 12 m**
- H 15 SXL - altezza di lavoro 15 m**
- H 18 SXL - altezza di lavoro 18 m**

Queste nuove piattaforme a pantografo diesel, adatte ad ogni terreno, presentano numerosi vantaggi:

- ampia superficie di lavoro: piattaforma di 7,30 m x 1,90 m (con doppia estensione)
- capacità di carico pari a 700 kg senza restrizione di carico sulle estensioni
- motricità notevole grazie alle 4 ruote motrici ed al bloccaggio idraulico differenziale
- più sicurezza grazie agli stabilizzatori.



Vi invitiamo ad accorrere numerosi al nostro stand al salone APEX (Maastricht, Olanda) dal 22 al 24 settembre 2005 per scoprire la novità Haulotte a grandezza naturale.

Post-vendita

Servizio Clienti: una rivoluzione positiva

Da alcuni mesi il gruppo Haulotte si è impegnato in una ristrutturazione totale del Servizio Clienti. Oltre all'ampliamento della gamma di servizi, lo sforzo si è concentrato sull'uniformità delle prestazioni offerte in ogni filiale. Si tratta di una nuova dimensione dell'approccio al cliente che emerge su scala mondiale.



Il Servizio Clienti vede ormai il pianeta Haulotte sotto un'altra luce, quella del "full service". "La nostra crescita esige un ripensamento del concetto di "servizio clienti", passando dalla semplice gestione della garanzia a quella di crescita a fianco del cliente", spiega Patrice Métaire, direttore del Servizio Clienti.

Numeri chiave

- **32 000 pezzi** di ricambio catalogati
- **4 mesi di stock** disponibile in permanenza per un gran numero di pezzi
- **Spedizione entro 24 ore** in tutto il mondo
- **Oltre 100 tecnici** che garantiscono un'assistenza tecnica costante e qualificata sui 5 continenti

Ecco come il "Customer Service" di Haulotte si è sviluppato nei settori relativi alla manutenzione ed all'utilizzo a valore aggiunto dei materiali. Ambito vasto che, scommettendo sulla vicinanza logistica e sulla tempestività di intervento, privilegia una continua elaborazione di soluzioni adatte ad ogni esigenza. «La sfida è importante, ammette Patrice Métaire, ma è all'altezza della posta in gioco per quanto attiene al "service", nel quadro della concorrenza internazionale. Ciò costituisce, relativamente all'innovazione, uno degli elementi fondanti e fidelizzanti». Riflettori puntati dunque su un'offerta di servizi performanti che rispecchiano diversità ed aspettative di una clientela sempre più esigente. Consideriamo per prima cosa il materiale. Un prodotto Haulotte deve essere sempre operativo. Il servizio **ricambi garantisce** l'evasione dell'ordine in 24 ore in tutto il mondo

con ricambi originali garantiti dal costruttore (dalle parti soggette ad usura alle tute di lavoro passando per i prodotti di consumo come gli oli lubrificanti...). Allo stesso modo, per un utilizzo efficace, resta elemento essenziale la corretta **manutenzione delle macchine** (revisioni obbligatorie, cambi olio, verifica delle componenti soggette ad usura...).

Essi garantiscono le visite di routine e rilasciano certificati di idoneità periodici sulle piattaforme (a seconda delle norme proprie di ogni paese). Evidentemente – e questo è il secondo aspetto del Servizio Clienti – l'accento viene posto sulla **formazione** dei collaboratori delle aziende clienti. Nella fattispecie il programma prevede: stages di apprendimento circa la suddivisione e la manutenzione dei materiali; corsi preparatori al conseguimento dell'autorizzazione di conduzione (...). Il "full service" non sarebbe completo senza l'assistenza telefonica. Così, in ogni paese, è possibile contattare il servizio clienti Haulotte, con una semplice telefonata ed ottenere un'immediata risposta.

"Quest'atteggiamento di ascolto del cliente è la chiave vincente", conclude Patrice Métaire.

Il rigido rispetto dei nostri impegni avvalorava la nostra immagine professionale mentre l'analisi delle richieste ci permette di perseguire l'obiettivo di ampliare la nostra offerta per fare fronte ad ogni esigenza".



SALONI

Panoramica su alcuni stand Haulotte

Nel 1° semestre 2005, il gruppo Haulotte ha partecipato ad una dozzina di saloni. Questi appuntamenti sono un'occasione importante per accogliere i propri clienti e far loro conoscere le novità del gruppo.



SMOPYC a Saragozza dal 1° al 5 marzo 2005

Il Gruppo Haulotte ha presentato i suoi ultimissimi modelli: i carrelli FH 14-42 e FH 17-40, le piattaforme aeree elettriche adatte a qualsiasi tipo di terreno Compact RTE e Star 6 nonché la nuova gru semovente GHA 16-22. E, come attrazione dello stand, l'auto che ha partecipato alla Parigi-Dakar (v. pagina 2).

CTT a Mosca dal 31 maggio al 4 giugno 2005

Haulotte ha partecipato a questa fiera per la prima volta ed ha colto la giusta occasione per presentare la sua filiale russa Haulotte Vostok, di recente costituzione. Come tutte le filiali del gruppo, Haulotte Vostok offre una gamma completa di piattaforme aeree e sollevatori telescopici. La nuova filiale permetterà al gruppo Haulotte di essere ancora più vicino a questo nuovo mercato e di migliorare, in un'ottica complessiva, la propria rete di servizi.



CONEXPO a Las Vegas - USA 15-19 marzo 2005

Sono stati presentati nuovi modelli su mercato nordamericano: la piattaforma a braccio articolato diesel HA 100 JRT (nome americano della HA 32 PX), il nuovo verticale Star 13 (nome americano della Star 6) e il carrello telescopico FH 77-46 (nome americano dell'FH 14-35).



Intermat - Parigi (Francia) : è già il 2006!

L'edizione 2006 della fiera Intermat si terrà a Parigi dal 24 al 29 aprile 2006. Vetrina mondiale dell'industria delle attrezzature per la costruzione, questo salone accoglierà visitatori ed espositori da 120 diversi paesi. Tra le innovazioni dei materiali e delle tecniche per i lavori pubblici, l'edilizia, e l'industria dei materiali, Haulotte occuperà un posto particolare per quanto riguarda le novità 2006. Allora, un po' di pazienza e appuntamento allo stand!

**Annotate fin da ora
sulla vostra agenda le date
dell'Intermat 2006,
il grande evento del prossimo anno.**

Haulotte Time è una pubblicazione del gruppo Pinguely-Haulotte, SA con capitale di 4 439 416,8€ - RCS Saint-Etienne B 332 822 485 France

Direttore della pubblicazione : Alexandre Saubot - Redazione : Isabelle Laplume - Tél : +33 (0)4 77 29 24 24 - Fax : +33 (0)4 77 29 43 95 - email : ilaplume@haulotte.com

ISSN en cours. Deposito legale per pubblicazione - Haulotte Time comprende le edizioni in francese, inglese, spagnolo, tedesco, italiano - Tiraggio : 8800 exemplaires

Creazione e realizzazione : double impact - Documento non contrattuale. Riproduzione vietata.

