De Vivo
SHOWROOM
Specialisti in Coperture per esterno Rimovibili

COPERTURE ZERO SORPRESE

IL METODO CHE GARANTISCE COPERTURE PER ESTERNO SICURE E SEMPRE EFFICIENTI

Come tutto è iniziato.

Sarebbe opportuno che prima di parlarti del nostro metodo, ti raccontassi come tutto è iniziato.

Inizio col dirti che siamo produttori di coperture per esterno rimovibili dal 1981, anno in cui mio padre ha fondato l'azienda.

Quando insieme ai miei fratelli, sono entrato in azienda nel 2004, il mercato delle coperture per esterno rimovibili era già in trasformazione.

Negli anni successivi avremmo assistito a una vera e propria rivoluzione, concentrata principalmente sui prodotti.

Dopo anni trascorsi a produrre coperture all'ingrosso, nel 2012 decidiamo di affiancare anche un nostro Showroom dove servire direttamente il cliente privato in Campania e fin da subito, ho deciso che quella sarebbe stata la mia strada e che di questo business me ne sarei occupato principalmente io.

Mi sono accorto quasi subito che la clientela privata era diversa, perché non metteva al centro di tutto "il prodotto" ma le proprie esigenze.

Per questo mi sono guardato intorno e ho cercato di capire come potevo differenziarmi in un settore così tecnico come quello delle coperture per esterno rimovibili.

Inutile dirti che ho fatto ricerche approfondite, ho studiato tanto e ho chiesto feedback ogni volta che ne avevo la possibilità.

Dopo un po' ho scoperto, a mie spese, che avere un prodotto di qualità è importante ma non basta, soprattutto se quest'ultimo è esposto alle intemperie per 365 giorni all'anno.

Il problema non era il prodotto in sé, ma c'erano delle lacune su tutti i servizi che ci giravano intorno.

La mia azienda non era differente, e dovevo agire prima possibile.

Ho studiato manuali, ho testato nuove procedure, ho sbagliato e ho imparato dagli errori.

Ma alla fine ho trovato una strada da percorrere.

Ho creato il metodo "Coperture Zero Sorprese".

Potrebbe sembrarti una promessa un po' troppo altisonante, eppure tantissime persone hanno beneficiato dei numerosi vantaggi di questo metodo acquistando una copertura per esterni da me.

Ti dico già che è un processo con un obiettivo ben preciso: permettere alle persone di vivere i propri spazi esterni come desiderano, con la copertura giusta, potendo usufruire di servizi eccellenti e senza nessuna preoccupazione dopo l'acquisto.

So bene, perché lo penso anche io da consumatore, che le tue principali preoccupazioni sono:

- acquistare un prodotto che non fa quello che promette
- essere abbandonato/a il minuto dopo l'istallazione
- accorgerti di aver pagato un "sovrapprezzo ingiustificato"

Sapendolo, ho ideato il metodo pensando a risolvere definitivamente tutte queste problematiche.

Il mio metodo "Coperture Zero Sorprese" si basa su quattro principali pilastri.

Li ho chiamati "pilastri", perché se ne manca anche solo uno, tutto crolla. E io che sono un perfezionista, voglio che la tua copertura sia il meglio che tu possa avere, senza trascurare nulla.

I quattro pilastri

I quattro pilastri sono le fondamenta essenziali per la tua nuova copertura rimovibile e ti spiegherò nelle prossime righe perché.

È un processo consequenziale, dove se manca uno passaggio non puoi procedere.

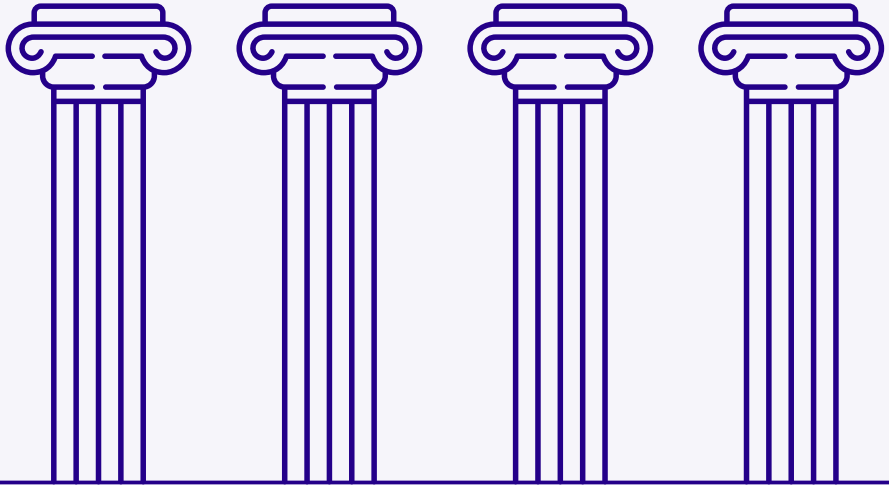
Analizziamo nel dettaglio i quattro pilastri e presto capirai perché se ne manca anche solo uno, la copertura “non regge”

Consulenza dedicata “Discovery”

Prodotto di qualità

Installatori interni e qualificati

Assistenza Post-Vendita dedicata “Cover Care”



1

Consulenza dedicata "Discovery"

Il primo pilastro del metodo è “Discovery” la consulenza dedicata di un nostro Cover Specialist.

Sarò diretto, nel tuo interesse: non avrai un preventivo a casaccio sulla copertura che più ti piace.

Per noi sarebbe molto più semplice e veloce, se ci limitassimo a chiederti quale copertura ti piace, aprire un listino e spararti un prezzo.

Del resto è quello che fanno tutti, ma noi non lavoriamo in questo modo.

Decidiamo noi per te e ti spiego come.

Abbiamo studiato la consulenza nei minimi dettagli, per arrivare a un obiettivo comune: darti la copertura per esterno che soddisfa tutte le tue esigenze, sia estetiche che pratiche.

Ti faremo una serie di domande che ci permetteranno di capire esattamente cosa vuoi e come è strutturato il tuo spazio esterno.

Studieremo le risposte, e, solo dopo un’attenta analisi, stabiliremo quale copertura è adatta a te.

1. Consulenza dedicata "Discovery"

Non “acquisterai” una copertura a caso presa da un catalogo ma ti proporremo qualcosa di veramente su misura per te e il tuo spazio esterno… d’altronde sei tu che ci dovrai vivere!

La scelta di una copertura, senza una consulenza specializzata, è come una puntata alla roulette, dove non hai nessuna certezza di vincere.

Nel caso te lo stessi chiedendo, i nostri “Cover Specialist”, sono Consulenti Esperti in coperture per esterno con anni di esperienza alle spalle e NON venditori che insistono per rifilarti il prodotto più costoso.

Inoltre, non riceverai un preventivo “pronto in 5 minuti” come le peggiori zuppe americane! Ma ci prenderemo del tempo, anche 24 ore perché vogliamo essere sicuri di scegliere per te una copertura rimovibile che rispetti le tue esigenze.

Richiedi subito la consulenza di un nostro Cover Specialist

Vai su: **devivoshowroom.it/contatti**

2

Prodotto di qualità

Una volta stabilito quale tipologia è adatta a te, il secondo pilastro del metodo, è che la copertura deve essere un “prodotto di qualità”.

Ormai il termine “qualità” è un lasciapassare utilizzato da chiunque per spillarti quanti più soldi dal portafogli.

A mio parere, “qualità” non significa granché.

Anzi, quando pronunciano questa parola, non ti nascondo che divento più sospettoso.

Quando penso alla “qualità”, personalmente non penso solo alla materia prima (questo è abbastanza scontato) e non starò qui a dirti quanto sono belle le mie coperture!

Secondo me, per stabilire se un prodotto è di qualità, bisognerebbe sempre fare riferimento alle 8 componenti che David Garvin individuò nel 1987:

- Prestazione (il prodotto fa il lavoro richiesto?)
- Affidabilità (con quale frequenza il prodotto si guasta?)
- Durata (qual è la sua vita media?)
- Manutenibilità (la manutenzione può essere fatta facilmente, in tempi brevi e con costi bassi? Come funziona il servizio post-vendita?)

2. Prodotti di qualità

- Aspetti formali (come si presenta il prodotto, ha un aspetto gradevole o un design superato? E' confezionato in modo accattivante?)
- Funzionalità (cosa fa il prodotto? Si installa facilmente?)
- Qualità percepita (qual è la reputazione dell'azienda fornitrice? Quanto devo aspettare perché il prodotto mi venga consegnato? La persona con la quale ho parlato al telefono è stata gentile? Il manuale che è stato fornito col prodotto è chiaro?)
- Conformità alle norme (c'è aderenza alle specifiche? Il prodotto è sicuro? Il fornitore è stato capace di comprendere e interpretare secondo le normative i desideri del cliente? Esistono delle garanzie?)

Gli 8 punti di un prodotto di qualità

1. **Prestazione**
2. **Affidabilità**
3. **Durata**
4. **Manutenibilità**
5. **Aspetti formali**
6. **Funzionalità**
7. **Qualità percepita**
8. **Conformità alle norme**

Se mi segui da un po', hai trovato qualche similitudine tra queste componenti e i concetti che porto avanti ormai da tempo.

Ebbene sì, questa è la mia personale linea guida per definire la qualità di un prodotto, sia nella mia azienda, che nella mia vita privata.

Se vuoi acquistare un prodotto di qualità, e ti attieni a questi requisiti, difficilmente sbaglierai l'acquisto, perché sarai consapevole di cosa stai acquistando e gli darai il giusto valore.

A questo punto credo che il concetto è chiaro: se la tua copertura non ha le caratteristiche di cui sopra, non c'è servizio che tenga!

3

Installatori interni e qualificati

Ed eccoci arrivati al terzo pilastro: installatori interni e qualificati.

Ora che abbiamo scelto la copertura giusta con le migliori caratteristiche (e i migliori materiali) per realizzarla, chi esegue l'installazione?

Su questo punto devo soffermarmi un po' di più, perché parliamo della tua sicurezza e del tuo investimento.

Devi sapere che negli ultimi anni il settore delle coperture per esterno è stato invaso da rivenditori di ogni tipo: ferramenta, imprese edili, infissi, arredo bagno…insomma aziende che si occupano di tutt'altro ma che hanno intravisto un'opportunità di business.

Come se non bastasse, aziende "storiche" del nostro settore, sono rimaste ferme negli anni '80 e non si sono aggiornate sull'evoluzione delle coperture per esterno.

Non sta a me giudicare questi imprenditori e le loro scelte, ci mancherebbe, ma il problema è che ci troviamo di fronte, nella maggior parte delle volte, a una totale inesperienza tecnica.

Pensano di "vendere" una copertura come se fosse un elettrodomestico che consegni a casa e per l'installazione mandano il primo collaboratore disponibile o si appoggiano a squadre di montaggio esterne.

3. Installatori interni e qualificati

Che sia chiaro, trattandosi di prodotti su misura, l'errore è dietro l'angolo e non esistono aziende (e persone) infallibili.

Ma se qualcosa va storto, di chi è la responsabilità? Chi risolve il problema? In che tempi? E a quale costo?

Molti clienti credono che con la Garanzia del Produttore sono al sicuro e risolvono tutti i problemi.

Ma forse non sanno che se la copertura non è stata installata a regola d'arte rispettando determinati aspetti tecnici (es. tipo di fissaggio, pendenza, dislivelli del suolo, ecc), o c'è un errore di posa, LA GARANZIA DEL PRODUTTORE E' NULLA, NON VALE.

Quindi se trovi un rivenditore che si prende le sue responsabilità (anche se l'installazione l'ha eseguita una squadra esterna), e paga di tasca propria eventuali errori, allora sei a posto. Altrimenti, sei solo tu a farne le spese.

Non sono qui a fare il professore, perché anche io ho sbagliato e ho pagato i miei errori.

Ma dagli errori si impara, ed ecco cosa ho capito:

- L'installazione delle coperture per esterno, deve essere eseguita da tecnici qualificati e costantemente formati, perché solo in questo modo è possibile ridurre al minimo gli errori e garantire sicurezza prima e dopo l'installazione.

L'installazione delle coperture per esterno, deve essere eseguita da tecnici qualificati e costantemente formati.

Antonio Russo
Responsabile Tecnico per Installazione Qualificata

Alessio Palumbo
Installatore Qualificato

3. Installatori interni e qualificati

- Durante un'installazione c'è una mia responsabilità diretta, e se si sbaglia bisogna essere pronti a rimediare in tempi rapidi. Solo con tecnici interni è possibile farlo, perché collaborano solo con me (e non con altri 25 rivenditori) e sono io a gestire il loro tempo.
- Nonostante tutte le precauzioni, ci sono situazioni che non puoi prevedere, per questo ho stipulato una polizza assicurativa che copre danni a cose e persone provocate durante un'installazione.

Ecco perché avere installatori interni e qualificati, è fondamentale ed è il terzo pilastro del metodo.

Infine, voglio aggiungere che essendo strutture "rimovibili" hanno bisogno di particolari attenzioni, ed ecco perché nasce la necessità del prossimo pilastro.

Maurizio Iaconangelo
Installatore Qualificato

Daniele Iaconangelo
Installatore Qualificato

Genni Cicia
Installatore Qualificato

4

Assistenza Post-Vendita dedicata "Cover Care"

Il quarto e ultimo pilastro è strettamente collegato a quello precedente: l'Assistenza Post-Vendita.

Perché è importante questo servizio su una copertura per esterno rimovibile?

Non mi stancherò mai di ribadirlo, noi **installiamo coperture per esterno rimovibili utilizzabili tutto l'anno, ma non costruiamo case in cemento armato.**

Trovandosi all'esterno, le coperture sono messe a dura prova dagli agenti atmosferici, di conseguenza non sono esenti da infiltrazioni d'acqua, malfunzionamenti dei carrelli, usura, ecc…

Pertanto, come ti dicevo, sono prodotti che necessitano di controlli periodici e soprattutto di tempestivi interventi quando necessario.

Ma allora perché l'assistenza post-vendita è così sottovalutata nel settore delle coperture?

Te lo dico io molto sinceramente: sono grattacapi in più, pensieri in più che nessuno vorrebbe avere.

4. Assistenza Post-Vendita dedicata "Cover Care"

In generale, tutti conoscono l'importanza dell'assistenza e tutti la vogliono, ma nelle aziende c'è la tendenza a dare priorità alla "vendita" e non si concentrano sul "dopo".

Nel settore delle coperture per esterno poi, garantiscono "assistenza a voce" durante la vendita, ma nella realtà quasi nessuno è strutturato per erogare questo servizio in modo efficiente.

Non devo insegnarti niente, ma permettimi di darti un consiglio: a parole sono tutti bravi, quindi se visiti altre aziende, chiedi se offrono un servizio (reale) di assistenza post-vendita e di mettere per iscritto sul contratto quello che ti viene promesso.

Ma vedrai che molto spesso otterrai risposte vaghe, perché, come ti ho spiegato prima, ci sono molti rivenditori non specializzati che si appoggiano alle famose squadre di montaggio esterne, che loro stessi hanno problemi a rintracciare!

Quindi una volta terminata l'installazione, sarà praticamente impossibile farli tornare sul posto per eventuali controlli o interventi.

E dopo l'installazione ti troverai attaccato al telefono con il produttore (perché ormai il rivenditore e l'installatore esterno non ti rispondono più) e ti sentirai dire: "A chi si è rivolto per l'acquisto? Contatti il rivenditore che ha installato il prodotto".

Allora prova a immaginare:

- Mai più ore passate al telefono per richiedere un intervento post-vendita che non verrà mai fatto.
- Basta coperture che durano la metà degli anni perché non viene fatta manutenzione.
- Niente più investimenti buttati all'aria perché nessuno interviene per una riparazione.

È per tutti questi motivi che ormai da tempo ho istituito un Ufficio Post-Vendita e dedicato un Tecnico solo a questa tipologia di lavoro.

4. Assistenza Post-Vendita dedicata "Cover Care"

Oggi, nella mia azienda, una chiamata per assistenza post-vendita viene gestita da un processo ben definito.

Uno dei passaggi fondamentali del processo, è senza dubbio l'assegnazione di una priorità con codice verde, giallo o rosso, in base alla criticità del problema.

Questo ci permette di concentrarci prima di tutto sulla sicurezza dei nostri clienti.

Pensa che molti, rimangono impressionati da questo modo di gestire il post acquisto e, chiedono assistenza anche su coperture che non abbiamo istallato noi.

Purtroppo a quest'ultimi dobbiamo dire a malincuore di no, perché non possiamo prenderci la responsabilità su un lavoro fatto da altri.

L'Assistenza Post-Vendita salvaguardia il tuo investimento nel tempo e completa il processo che ho creato.

Questa è la base del mio metodo "Coperture Zero Sorprese", che rende una copertura per esterno sicura ed efficiente, ma soprattutto offre un'esperienza senza sorprese.

E' un processo complesso che richiede continui investimenti in formazione tecnica, attrezzature avanzate, nuove procedure e sistemi tecnologici.

Ma tutto questo sarebbe impossibile senza dei collaboratori formidabili.

Ho la fortuna di avere al mio fianco validi professionisti che, nonostante l'esperienza, continuano a mettersi in discussione insieme a me (alcuni di questi mi hanno visto nascere) e contribuiscono in modo significativo alla crescita della nostra azienda.

Senza di loro non potrei mai applicare tutto questo e voglio dirgli grazie.

Il team

Vincenzo Mocerino
Cover Specialist Senior
con noi dal 2004.

Carmen Fiume
Cover Specialist
con noi dal 2015

Maria Brosco
Customer Care
con noi dal 2022

Davide Discetti
Responsabile Tecnico per Assistenza e Manutenzione
con noi dal 2017.

Fabio Riccardi
Amministrazione e Contabilità
con noi dal 2015.

Antonio Russo
Responsabile Tecnico per Installazione Qualificata
con noi dal 1998.

Daniele Iaconangelo
Installatore Qualificato
con noi dal 2018.

Alessio Palumbo
Installatore Qualificato
con noi dal 2019.

Maurizio Iaconangelo
Installatore Qualificato
con noi dal 2016

Genni Cicia
Installatore Qualificato
con noi dal 2022

Testimonianze

Prima di salutarti vorrei dimostrarti che tutto quello che ho detto finora, non è il semplice frutto della mia immaginazione, ma sono già in tanti ad aver acquistato una copertura rimovibile con il metodo “Coperture Zero Sorprese”.

“Ho un ampio terrazzo e ho deciso di volerlo utilizzare al meglio con una copertura per esterno.

Ho visitato De Vivo Showroom e in base alle mie esigenze, i consulenti mi hanno proposto la Bioclimatica Maestro di Corradi.

Il team di installatori ha eseguito con successo il montaggio.

Successivamente ho riscontrato una piccola problematica su una tenda scorrevole che fuoriusciva dalla guida.

Sono stato prontamente assistito da Davide dell’Ufficio Post-Vendita, che dopo un controllo specifico mi ha fatto riparare la tenda senza nessun costo aggiuntivo.

Ora la struttura è ottima, perfetta e quando ospitiamo amici riceviamo sempre i complimenti.

Ottima esperienza con De Vivo Showroom.”

Argenio Cataldo – Napoli (NA)

COPERTURE ZERO SORPRESE

“Cercavo un’azienda che potesse coprire il mio giardino al piano terra con una copertura e sono stato da De Vivo Showroom.

La consulente Carmen, in base alle mie esigenze, mi ha consigliato una Pergotenda B-Space di Corradi, e devo dire che sono rimasto davvero contento.

Ho riscontrato solo una piccola perdita sul lato addossato ma il tecnico Davide del post-vendita e gli installatori mi hanno prontamente assistito.

Il prodotto funziona benissimo.

Consiglierò sicuramente quest’azienda.”

Natale Ferrara – Massa Lubrense (NA)

COPERTURE ZERO SORPRESE

De Vivo SHOWROOM

“L’azienda De Vivo già la conoscevo, perché in passato abbiamo già fatto un lavoro. Il mio progetto l’ho maturato in un anno e ho fatto diverse valutazioni sul mercato.

L’azienda De Vivo era quella che soddisfaceva le mie esigenze per realizzare la struttura che sono andato poi ad acquistare. Per me è spettacolare, ogni cliente che viene apprezza tutto ciò che riguarda la struttura.

Affidandomi a De Vivo ho apprezzato molto l’onestà, sono persone splendide perché sono state a mia disposizione sempre. Visto il risultato ottenuto è normale che continuerò a lavorare con l’azienda De Vivo e l’ho consigliata a tante persone che hanno visto la struttura.

Anche la funzionalità rispecchia in pieno le mie esigenze.
Posso aprire e chiudere le lame del tetto con il telecomando e gestire come voglio la luce. E’ il top.

La Caffetteria Business si trova a Casoria, se volete ammirare la struttura da vicino basta che mi venite a trovare e apprezzerete tutto quello che ci siamo detti in questa intervista.”

Stefano D’Alterio - Caffetteria Business
Casoria (NA)

COPERTURE ZERO SORPRESE

“Volevamo coprire due aree del nostro giardino e abbiamo deciso di visitare lo Showroom di De Vivo.

Sono stata assistita direttamente dal titolare Raffaele, che in base alle mie esigenze mi ha consigliato di acquistare una Flat Small di loro produzione completa di LED e un ombrellone Fim modello Flexy.

Gli installatori, persone molto disponibili, hanno eseguito l’installazione con professionalità.

Sono rimasta davvero contenta, i prodotti vanno alla perfezione, do un 10 su tutto.

Assolutamente consiglierei De Vivo Showroom.”

Ilaria Cioffi, San Vitaliano (NA)

COPERTURE ZERO SORPRESE

De Vivo SHOWROOM

“Sono il proprietario di una pasticceria ad Aversa e con il passar del tempo è sorta l’esigenza di offrire riparo ai miei clienti anche all’esterno dell’attività.

Mi sono affidato ai consulenti di De Vivo Showroom che mi hanno consigliato una Flat di loro produzione con tende verticali e illuminazione integrata.

I LED installati nella copertura hanno avuto qualche problema, ma Davide del post vendita ha risolto tutto a stretto giro.

Il prodotto è davvero ottimo e mi sono trovato benissimo anche con i collaboratori.

Sono rimasto molto contento della scelta, difatti mi sono affidato a loro completamente anche in altre occasioni.”

Biagio - Pasticceria Martinelli
Aversa (CE)

COPERTURE ZERO SORPRESE

“Ho conosciuto De Vivo Showroom tramite Facebook, dato che ero alla ricerca di qualcuno che potesse coprire una parte del mio terrazzo.

Confrontandomi con i consulenti, mi hanno consigliato una Pergola Bioclimatica Maestro di Corradi con luci LED integrate e vetrate scorrevoli sul perimetro.

Da segnalare che le vetrate sono state ritirate personalmente dal tecnico Davide fuori Campania e grazie alla sua disponibilità sono riusciti ad installare tutto nei tempi che avevo richiesto.

Dopo l’installazione, in momenti diversi, si sono verificati piccoli problemi con una vetrata e una leggera infiltrazione d’acqua.

In entrambi i casi, dopo averli contattati sono stato prontamente assistito in breve tempo.

Sono pienamente soddisfatto.”

Gaetano Raia, Saviano (NA)

COPERTURE ZERO SORPRESE

De Vivo SHOWROOM

Ho conosciuto De Vivo Showroom tramite internet, dato che era da diverso tempo che ero alla ricerca di una copertura capace di soddisfare realmente la mia esigenza e soprattutto capace di garantire un'ottima sicurezza e qualità.

La De Vivo è stata l'unica azienda nel settore ad essere realmente professionale e a promettere ottima qualità rispetto ad altre che ho consultato, perché come sappiamo su questi determinati prodotti esiste un mercato molto ampio, ma loro mi hanno dimostrato di essere davvero unici.

Questa azienda ha superato le mie aspettative, sono davvero un team eccellente. Ho avuto il piacere di conoscere Carmen, persona eccezionale, che mi ha consigliato di acquistare una Bioclimatica Maestro di Corradi, dopodiché gli installatori hanno eseguito il loro lavoro con estrema cura.

Ottima esperienza, e soprattutto ottimo servizio post-vendita.

Se dovessi dare un voto da 1 a 10, darei sicuramente un 10."

Cipullo Silvano, Trentola Ducenta (CE)

COPERTURE ZERO SORPRESE

COPERTURE ZERO SORPRESE

Se vuoi una copertura per esterno con il metodo “Coperture Zero Sorprese”, inizia subito dal primo step:

Richiedi subito la consulenza di un nostro Cover Specialist

Vai su: **devivoshowroom.it/contatti**

Io e il mio Team ti aspettiamo allo Showroom!

Raffaele De Vivo
Ceo & General Manager

De Vivo SHOWROOM

De Vivo SHOWROOM
Specialisti in Coperture per esterno Rimovibili

DE VIVO SHOWROOM

S.S. Sannitica 87 Km 8, 600
80021 Afragola (Na)

C.F./P.IVA: 02354750644

Copyright© 2023 De Vivo - Tutti i diritti riservati