



COMPANY PROFILE



Gestita con metodi manageriali anche se di proprietà familiare

RCM S.p.A, acronimo di Raimondi Costruzioni Meccaniche, è stata una delle prime aziende italiane produttrici nel settore del cleaning, nata e cresciuta Modena, al centro di un territorio caratterizzato da un forte spirito imprenditoriale con vocazione alla Meccanica di qualità e all'innovazione. Dal 1967 progetta, produce e distribuisce in tutto il mondo con una vasta rete commerciale, macchine per la pulizia industriale e urbana. E' condotta con metodi manageriali ma la proprietà di "famiglia" aggiunge un valore di continuità e di relazioni dirette che ne aumentano l'affidabilità nei confronti di partners commerciali, clienti e istituzioni. Oggi è la quarta generazione di Raimondi che garantisce tutto questo.

A family-owned company boasting a proper management system

RCM Spa - which stands for Raimondi Costruzioni Meccaniche - is one of the first Italian manufacturers in the cleaning sector. It was founded and grew in Modena, an area renowned for its strong entrepreneurship focusing on high quality mechanics and innovation. From 1967 RCM designs, manufactures and sells industrial and urban cleaning machines all over the world through a wide commercial network. The family ownership adds to the management system structure a value of continuity and direct relationships, which increases the reliability towards business partners, customers and institutions. Today all these values are in the safe hands of the fourth generation Raimondi.

Empresa organizada profesionalmente con una tradición familiar

RCM Spa (Raimondi Costruzioni Meccaniche) ha sido una de las primeras empresas italianas productoras en el sector de la limpieza, nacida y crecida en Módena, en el centro de una región caracterizada por un fuerte espíritu empresarial con vocación innovadora y de mecánica de calidad. Desde el 1967 diseña, produce y, a través de una amplia red comercial, distribuye en todo el mundo máquinas para la limpieza industrial y urbana. Si bien administrada con sistemas de gestión empresarial, la propiedad familiar añade un valor de continuidad y de relaciones directas que aumentan su fiabilidad hacia colaboradores comerciales, clientes e instituciones. Hoy es la cuarta generación de Raimondi que garantiza todo esto.

THE COMPANY





Una passione per la meccanica che inizia alla fine dell'800

Quella di RCM è una storia di passione per la meccanica di qualità che inizia alla fine dell'800 quando Ippolito Raimondi, a Parma, costruiva una sua auto, produceva una "moderna" linea di biciclette Cypselus ed era titolare della concessionaria di vendita delle vetture Bernardi. A Modena, dove la famiglia si trasferisce nell'immediato primo dopoguerra, il figlio Romeo costituisce la MR (Malagoli-Raimondi) che produce motori per l'agricoltura e motocicli poi la RC (Raimondi Costruzioni), motori marini, trattori, macchine per movimento terra per oltre trent'anni. Romeo Raimondi, con lo spirito innovativo ereditato da Ippolito è stato uno dei protagonisti di quell'epopea che ha fatto di Modena una culla del motorismo mondiale e che oggi è conosciuta come capitale della Motor Valley.

A passion for mechanics dating back to the late 19th century

RCM boasts a history of passion for high quality mechanics which began in the late 19th century in Parma, when Ippolito Raimondi was building one of his cars, designing a "modern" line of Cypselus bicycles and managing the Bernardi car dealer. In the early postwar years, his family moved to Modena where his son Romeo founded MR (Malagoli-Raimondi) and then RC (Raimondi Costruzioni). The first company started building engines for agriculture and motorbikes, whereas the second one designed marine engines, tractors, and earth moving machines for over thirty years. An innovative mind set inherited by Ippolito, Romeo Raimondi has been one of the main characters of that great challenge that made Modena become the cradle of world motorsports and consequently gain the current status of the Motor Valley capital city.

Una pasión por la mecánica que empezó a finales del siglo XIX

La de RCM es una historia de pasión por la mecánica de calidad que empezó a finales del siglo XIX cuando Ippolito Raimondi construía en Parma uno de sus coches, realizaba una «moderna» línea de bicicletas Cypselus y era titular del concesionario de venta de los coches Bernardi. En Módena, a dónde la familia se mudó en la inmediata postguerra, el hijo Romeo constituyó la MR (Malagoli-Raimondi), que producía motores para la agricultura y motocicletas, seguida por la RC (Raimondi Costruzioni), que estuvo fabricando motores marinos, tractores y máquinas de movimiento de tierra durante más de treinta años. Romeo Raimondi, llevando un espíritu innovador heredado por Ippolito, ha sido uno de los protagonistas de esa epopeya que hizo de Módena una cuna del motorismo mundial, por lo que hoy es conocida como la ciudad capital de la Motor Valley.

THE ORIGINS





Ha iniziato producendo motoscope e dal '90 anche lavapavimenti

Nel 1967, forti dell'esperienza maturata nell'azienda di Romeo, i figli Renzo, Roberto e Romolo, aprono un nuovo capitolo scommettendo sulla nascente richiesta di attrezzature per la pulizia professionale. Nasce la RCM di oggi. Prima in Italia, poi rapidamente all'estero, le motoscope RCM si fanno apprezzare non solo per robustezza e affidabilità ma anche per l'originalità delle soluzioni che adottano. A metà anni '80 e inizi '90 due eventi danno nuovo impulso all'impresa e rafforzano la presenza sul mercato internazionale: l'ingresso in azienda dei figli di Renzo e Roberto e la produzione di lavapavimenti interamente progettate e costruite in RCM. La storia recente vede l'azienda progressivamente impegnata a sviluppare macchine sempre più adatte a processi di pulizia sempre più evoluti e orientati al rispetto dell'ambiente.

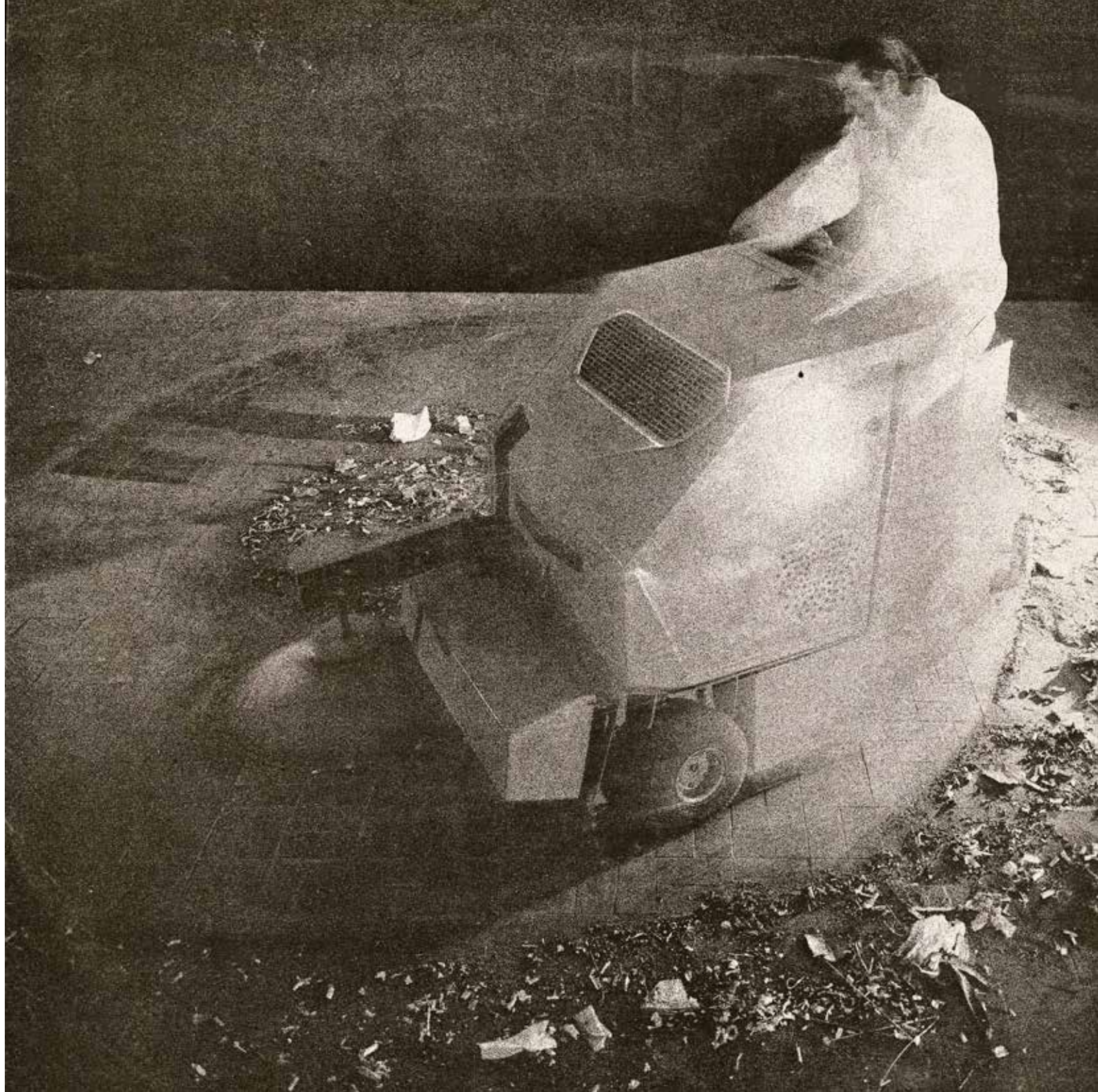
RCM started manufacturing sweepers and from and from the 90's scrubber-driers too

In 1967, taking advantage of the experience gained in Romeo's company, his sons Renzo, Roberto and Romolo wrote a new chapter by betting on the growing demand for professional cleaning equipment. That is when RCM was born. First in Italy and then shortly abroad, RCM sweepers became popular because of their sturdiness and reliability, and also for the original solutions they implement. Between the mid eighties and the early nineties, two episodes gave a new impetus to the challenge and strengthened the RCM presence on the international market, namely Renzo and Roberto's joining the company and the production of scrubbers entirely designed and built by RCM. More recently the company has progressively committed to designing machines able to run improved cleaning processes that were increasingly technologically advanced and environmentally friendly.

Empezó produciendo barredoras y desde los años 90 también fregadoras

En 1967, aprovechando la experiencia adquirida en la empresa de Romeo, los hijos Renzo, Roberto y Romolo abrieron un nuevo capítulo apostando en la nascente demanda de equipamiento para la limpieza profesional. Nació así la RCM de hoy. Primero en Italia y después rápidamente en el extranjero, las barredoras RCM fueron apreciadas no solo por solidez y fiabilidad sino también por las soluciones originales que implementan. A mediados de los años 80 y 90 dos acontecimientos dieron un nuevo impulso a la empresa y reforzaron la presencia en el mercado internacional: la entrada en la empresa de los hijos de Renzo y Roberto, y la producción de fregadoras enteramente diseñadas y construidas en RCM. En los años más recientes la empresa aumentó la actividad de desarrollo de máquinas cada vez más adecuadas para procesos de limpieza más avanzados y orientados hacia el respecto del medioambiente.

THE HISTORY





Esporta il 75% del proprio fatturato nei cinque continenti

La posizione di prestigio che RCM si è guadagnata nel mondo del cleaning le proviene da vari fattori: l'esperienza, l'innovazione, la ricerca della massima affidabilità e, non per ultimo, un rete commerciale forte di 120 dealers in Italia e 70 importatori all'estero. RCM mantiene un'importante quota del mercato nazionale mentre esporta il 75% del proprio fatturato nei 5 continenti coprendone la maggior parte dei territori. Questo è il frutto di una politica basata sulla continuità che l'azienda ha saputo dare nel tempo ai rapporti con i collaboratori interni e alle aziende commerciali che hanno investito sul marchio RCM. In RCM piace pensare che tutto questo venga percepito da ne fa parte, come l'appartenenza ad una comunità più che sentirsi dipendenti o clienti.

RCM exports the 75% of its turnover to all five continents

The leadership position that RCM achieved in the world of cleaning machinery is the result of different factors, namely the practice, the innovation, the search for maximum reliability and, last but not least, a wide sales network with 120 dealers in Italy and 70 importers abroad. RCM keeps a relevant share of the national market and exports 75% of its turnover to the five continents, covering most of their territories. This is the result of a policy based on the company ability to maintain continuous and on-going relationships over time with the in-house collaborators and the businesses that have invested in the RCM brand. At RCM, we like to think that all this is perceived by the people working for and dealing with the company, making them feel part of a community rather than being simple employees or customers.

Exporta el 75% de su volumen de negocios a los cinco continentes

La posición de prestigio que RCM ha logrado en el mundo de la limpieza procede de factores diferentes: la experiencia, la innovación, la búsqueda de la máxima fiabilidad y, no por último, una red comercial que cuenta con 120 concesionarios en Italia y 70 importadores en el extranjero. RCM mantiene un peso importante en el mercado nacional, mientras que exporta el 75% de su volumen de negocios a los cinco continentes cubriendo la mayoría de los territorios. Éste es el resultado de una política fundada en la continuidad que la empresa ha sabido asegurar a lo largo del tiempo a las relaciones con los colaboradores internos y a las empresas comerciales que han invertido en la marca RCM. En RCM nos gusta pensar que todo esto llega a los que están relacionados con la empresa, y que se sienten pertenecer a una comunidad en vez de ser simples empleados o clientes.

RCM TODAY





Un territorio ricco di tradizione meccanica e risorse umane

Modena, con le sue storiche aziende conosciute in tutto il mondo occupa uno dei primi posti a livello mondiale nel campo della meccanica di alta qualità e si trova al centro di una dei territori più industrializzati d'Europa. Dopo oltre un secolo di attività, RCM trova in questo contesto le ragioni di un radicamento profondo: per i vantaggi oggettivi di avere fornitori e mano d'opera di alta qualità a portata di mano e per il valore sociale che essa rappresenta nel territorio. Forti delle proprie competenze acquisite in un secolo di storia, costruisce i telai e la carpenteria in un apposito reparto all'interno dei propri stabilimenti. RCM acquista direttamente presso le sedi delle più importanti multinazionali componentistica riconosciuta di alta qualità a livello mondiale.

A territory rich in mechanics tradition and human resources

Thanks to its historical and worldwide well-known companies, Modena ranks at the top in the world for high quality mechanics and is located in the centre of one of the most industrialized regions in Europe. After over a century of business, this is where RCM wants to be deeply rooted, both for the objective benefits of having high quality labour and suppliers at hand and for the social value it represents on the territory. Making the most of its high skills gained over a century, it builds the frames and carpentry in a special department within its own facilities. RCM purchases components renowned for their high quality at world level directly from the most important multinational companies.

Un territorio lleno de tradición mecánica y recursos humanos

Con sus empresas históricas conocidas en todo el mundo, Módena ocupa uno de los primeros lugares en el sector de la mecánica de alta calidad y se encuentra en el centro de una de las regiones más industrializadas de Europa. Tras más de un siglo de actividad, RCM encuentra en este contexto las razones de un profundo arraigo: para las ventajas objetivas de tener proveedores y mano de obra de alta calidad al alcance de la mano y para el valor social que la misma representa en el territorio. Fuertes de sus propias competencias adquiridas a lo largo de un siglo de historia, realiza chasis y carpintería en un departamento especial en el interior de sus instalaciones. RCM compra componentes reconocidos por su alta calidad a nivel mundial directamente en las sedes de las multinacionales más importantes.

MADE IN ITALY





Affidabilità su tutto: persone, qualità e solidità finanziaria

Essere persone e fare cose affidabili è stato il primo insegnamento trasmesso per quattro generazioni sia ai propri collaboratori interni sia ai partners commerciali e ai clienti finali. L'indipendenza e la solidità finanziaria, hanno costituito per il management di RCM una priorità assoluta e certificata con RATING 1 "INDICE DI MASSIMA AFFIDABILITÀ" da parte di CRIBIS DUN & BRADSTREET ITALIA. Cardine da sempre della produzione RCM e punto fermo della propria filosofia costruttiva, la Qualità RCM è certificata dal 1987 ed è oggi certificata ISO 9001/UNI EN ISO 9001:2008 dall'ente SGS. Anche il Ministero dei Trasporti, ha da sempre certificato, attraverso scrupolosi test iniziali e verifiche in azienda, la capacità di produrre con continuità e qualità macchine omologate per la circolazione stradale.

Reliability on everything: people, quality and financial soundness

Four generations taught both to the in-house collaborators, sales partners and final customers that we are firstly individuals and we have to make reliable things. Achieving a financial independence and soundness was for RCM management an absolute priority and it was awarded with RATING 1 "INDEX OF MAXIMUM RELIABILITY" by CRIBIS DUN & BRADSTREET ITALIA. Certified from 1987, RCM quality has always been the fundamental principle for production and milestone of its manufacturing philosophy, and today it has obtained the SGS ISO 9001/UNI EN ISO 9001:2008 certification. The Ministry of Transport has always carried out thorough initial tests and factory checks to certify the capability of ensuring a continuous and quality production of machines with road traffic licensing.

Fiabilidad en todos los ámbitos: personas, calidad y solidez financiera

Ser personas y hacer cosas fiables ha sido la primera enseñanza transmitida durante cuatro generaciones tanto a sus propios colaboradores internos como a los socios comerciales y a los clientes finales. La independencia y la solidez financiera han sido para los gestores de RCM una prioridad absoluta y certificada con CALIFICACIÓN 1 "ÍNDICE DE MÁXIMA FIABILIDAD" por parte de CRIBIS DUN & BRADSTREET ITALIA. Desde siempre fundamento de la producción RCM y espina dorsal de su propia filosofía constructiva, la Calidad RCM está certificada desde 1987 y hoy lleva la certificación ISO 9001/UNI EN ISO 9001:2008 de SGS. También el Ministerio de Transportes, a través de pruebas iniciales esmeradas ha desde siempre certificado la capacidad de producir con continuidad máquinas de calidad homologadas para su circulación por carretera.

CERTIFICATIONS





Solo aziende complementari nel settore del cleaning industriale

Only complementary businesses in the industrial cleaning sector

Solo empresas complementarias en el sector de la limpieza industrial

13

“Un gruppo di aziende che condivide un obiettivo comune può raggiungere anche l'impossibile”. E' a questo concetto che RCM si ispira nel suo piano di sviluppo e ne è prova la costituzione di Macroclean, azienda specializzata nella costruzione di grandi macchine per la pulizia di aree industriali esterne e lo spazzamento urbano, completando la sua ampia gamma di spazzatrici. Macroclean affianca così RCM Barredoras Industriales, la filiale commerciale che distribuisce i prodotti RCM su tutto il territorio Spagnolo, ed RP S.r.l. azienda specializzata nella produzione di componentistica meccanica. Di proprietà della famiglia Raimondi è poi ASSMO Srl l'azienda che da oltre 30 anni supporta la rete commerciale italiana con i suoi servizi di assistenza tecnica e noleggio.

“A group of businesses sharing a common objective can achieve even the impossible”. RCM development plan takes inspiration from this idea, evidence is the founding of Macroclean, a company specialized in building big machines for cleaning external industrial areas and sweeping urban areas, thus completing its wide range of sweepers. Therefore Macroclean works alongside RCM Barredoras Industriales, the sales subsidiary distributing RCM products all over Spain, and RP S.r.l., a company specialized in making mechanical components. Raimondi also owns ASSMO Srl, a company that for over 30 years has been supporting the Italian sales network providing rental and technical services.

“Un grupo de empresas que comparte un objetivo común puede alcanzar hasta lo imposible”. El plano de desarrollo de RCM trae inspiración exactamente en esta idea, como demuestra la constitución de Macroclean, empresa especializada en la construcción de máquinas de gran tamaño para la limpieza de superficies industriales externas y barredoras viales, completando su amplia gama de barredoras. De esta manera Macroclean complementa a RCM Barredoras Industriales, la filial comercial que distribuye los productos RCM en todo el territorio español, y a RP S.r.l., empresa especializada en la producción de componentes mecánicos. También de propiedad de la familia Raimondi es ASSMO Srl, la empresa que desde hace más de 30 años apoya a la red comercial italiana con sus servicios de asistencia técnica y alquiler.

RCM GROUP





“C’è sempre una rossa fatta apposta per te. La tua, per esempio”

15

Non è un caso che l’immagine istituzionale di RCM sia centrata sull’affermazione “C’è sempre una rossa fatta apposta per te”. Infatti, il marchio RCM è conosciuto in campo internazionale per la completezza di gamma di macchine professionali collocandosi tra i primi sette costruttori al mondo. 42 i modelli di motoscopa divise in: operatore a terra, ed a bordo commerciali; operatore a bordo industriali per medie e grandi aree e per lo spazzamento urbano. 38 i modelli di lavapavimenti divise in: operatore a terra ed a bordo commerciali; operatore a terra ed a bordo industriali e macchine combinate (spazzanti e lavanti). La già vasta offerta di soluzioni è resa poi ancor più completa dalla disponibilità ad affrontare, insieme al cliente, temi specifici e le dovute personalizzazioni.

“There is always a red one just for you. Yours, for instance”

It is no coincidence that RCM corporate image focuses on the statement “There is always a red one just for you.” Indeed, RCM brand is internationally renowned for its complete range of professional machines and ranks among the first seven manufacturers in the world. 42 sweeper models divided as follows: walk behind or ride on commercial machines, ride on industrial machines for medium and large areas and for urban sweeping. 38 scrubber driers models divided as follows: walk behind or ride on commercial machines, walk behind or ride on industrial machines and combined machines (sweepers and scrubbers). RCM is also available to work side by side with the customer to deal with specific issues and develop any required customizations, thus completing the existing wide offer of solutions.

“Hay siempre una RCM hecha especialmente para ti”

No es un caso que la imagen institucional de RCM esté basada en la asección “Hay siempre una RCM hecha especialmente para ti”. De hecho, la marca RCM es conocida a nivel internacional por contar con una gama completa de máquinas profesionales y se sitúa entre los primeros siete constructores en el mundo. 42 los modelos de barredoras que se dividen en: institucionales con operador a pie o a bordo, industriales con operador a bordo para superficies medias y grandes, y barredoras viales. 38 los modelos de fregadoras que se dividen en: institucionales con operador a pie o a bordo, industriales con operador a pie o a bordo, y máquinas combinadas (barredoras y fregadoras). La amplia oferta de soluciones se completa aún más con la disponibilidad de abordar, junto con el cliente, asuntos específicos y consiguientes personalizaciones.

PRODUCT RANGE





La barca deve essere sempre sicura di poter tornare in porto...

... così erano concepiti i motori marini che Romeo Raimondi costruiva per i pescatori che affidavano il successo del loro lavoro e spesso la loro vita al funzionamento del motore della loro barca. La ricerca della stessa affidabilità, prestazioni e razionalità costruttiva guida i progettisti RCM nel realizzare macchine che non abbandonino chi, come le imprese di pulizia o di noleggio, le usano come strumento produttivo. A tutto ciò hanno contribuito anche i trent'anni di attività nel campo dell'assistenza di ASSMO (vedi RCM Group) un vero e proprio "reparto esperienze" che opera in prima linea e registra dal vivo l'efficienza concreta delle scelte progettuali RCM e costituisce un patrimonio di conoscenza tecnica che nessun'altra azienda del settore può vantare.

The vessel must always be sure it can sails back to the harbour...

...this is how the marine engines that Romeo Raimondi used to build for the fishermen were conceived, as those men put the success of their work and often their own life into the hands of the engine of their boat. The search for that same reliability, performance and manufacturing rationality guides the RCM designers at the time of building machines that will never deceive those who use them as a production instrument, such as rental or cleaning agencies. The 30 years of technical service activity with ASSMO (see also RCM group) have been quite helpful, being it a real "practice department" that works at the forefront and live records the concrete efficiency of RCM designing choices, representing a technical knowledge heritage that no other companies in the field can boast.

El barco siempre tiene que estar seguro de poder volver al puerto...

...así se concebían los motores marinos que Romeo Raimondi realizaba para los pescadores que confiaban en el funcionamiento del motor de su barco para el éxito de su propio trabajo y a menudo para su vida. La búsqueda de la misma fiabilidad, del rendimiento y de la racionalidad constructiva guía a los diseñadores de RCM a la hora de realizar máquinas en que usuarios como las empresas de limpieza o alquiler, que las utilizan como instrumento de producción, puedan confiar siempre. A todo ello han contribuido también los treinta años de actividad en el campo de la asistencia de ASSMO (véase grupo RCM), un verdadero «departamento de experiencias» que trabaja en primera línea y experimenta en directo la eficiencia concreta de las decisiones de planificación de RCM y representa un patrimonio de conocimientos técnicos de que ninguna otra empresa del sector puede hacer alarde.

**MANUFACTURING
PHILOSOPHY**





Non solo pulire bene ma anche con il minimo impatto ambientale

“Fare buone macchine non basta più” è questo l’input dato agli inizi del 2000 per stimolare lo sviluppo di nuove macchine a minor impatto ambientale. Da qui una intensa attività di ricerca su prodotti e sistemi che, sotto il titolo RCM Cleaning Solutions, definirà il proprio manifesto della pulizia professionale: Non solo pulire bene e con profitto ma anche con il minimo impatto ambientale possibile. Oggi le macchine RCM dispongono di sistemi per il risparmio di energia, dell’acqua, del detergente, accorgimenti per ridurre il livello acustico, sistemi per il controllo delle polveri e la possibilità di utilizzare programmi predefiniti di lavoro a basso impatto ambientale. Infine RCM ha sviluppato una lavapavimenti con sistema ECO3Sanitizing che utilizza l’ozono eliminando i sanificanti chimici.

A good cleaning also ensures the minimum environmental impact

“Building good machines is not enough anymore” - this is the input given at the beginning of year 2000 to boost the development of new machines with a lower environmental impact. That is when an intense research started on products and systems that, under the RCM Cleaning Solutions heading, would define the RCM vision statement for professional cleaning: A good and profitable cleaning also ensures the minimum environmental impact. Today, RCM machines are equipped with systems that save energy, minimize water and detergent consumption, devices that minimize the acoustic level, systems for dust control and the use of low environmental impact predefined programmes. Lastly, RCM has developed a scrubber driers equipped with the ECO3Sanitizing system that uses ozone instead of sanitizing products.

Limpiar bien con el mínimo impacto medioambiental posible

“Ya no es bastante realizar buenas máquinas” fue el mensaje transmitido a comienzos del año 2000 para fomentar el desarrollo de nuevas máquinas reduciendo el impacto medioambiental. Entonces empezó una actividad intensa de investigación en productos y sistemas que, bajo el nombre de RCM Cleaning Solutions, determinará su propio compromiso en el ámbito de la limpieza profesional: es importante limpiar bien y de manera rentable, pero también minimizando el impacto medioambiental lo más posible. Hoy las máquinas RCM están equipadas con sistemas para el ahorro de energía, de agua y de detergentes, así como de dispositivos para reducir el nivel acústico, sistemas para el control de polvo y pueden utilizar programas predefinidos de trabajo de bajo impacto medioambiental. Finalmente, RCM ha desarrollado una fregadora con sistema ECO3Sanitizing que utiliza el ozono prescindiendo de los sanitizadores químicos.

ENVIRONMENTAL
SUSTAINABILITY





Una cultura del pulito al servizio di ogni cliente

Non solo buone macchine! Le conoscenze maturate all'interno di RCM Cleaning Solutions costituiscono quel patrimonio di competenze che RCM condivide con i propri partners commerciali per risolvere l'universo dei problemi di pulizia del cliente finale. E' un'attività centrale del rapporto tra casa costruttrice e rete di vendita che si articola in Corsi di formazione e affiancamento in fase di prove e dimostrazioni in cui si personalizza la soluzione per ogni singola realtà. La professionalità e la competenza così acquisite portano spesso a soluzioni non solo personalizzate ed efficaci ma anche innovative. Un caso per tutti: la funzione di partner tecnico per la cura della factory italiana che RCM ha consolidato con Yamaha Motor Racing.

A culture of cleaning excellence to meet the needs of every customer

Much more than good machines! The knowledge developed within RCM Cleaning Solutions is shared with its business partners to solve any type of cleaning issue that customers may have to face. It is a core activity of the relationship between the manufacturer and the sales network, made of training courses, mentoring during testing and demonstrations in which the solution for each individual need is customized. The professional skills and expertise acquired, lead to find solutions that are not only customized and effective, but also innovative. A case for all: the role of technical partner responsible for the Italian factory that RCM has consolidated with Yamaha Motor Racing.

Una cultura de la limpieza al servicio de cada cliente

¡No solo buenas máquinas! Los conocimientos adquiridos en RCM Cleaning Solutions forman el patrimonio de competencias que RCM comparte con sus socios comerciales para encontrar una solución a todos los asuntos de limpieza del cliente final. Es una actividad fundamental de la relación entre el fabricante y la red de venta que se compone de Cursos de formación y tutoría en fase de pruebas y demostraciones finalizadas a personalizar una solución para cada necesidad individual. La profesionalidad y la competencia adquiridas a menudo ayudan a encontrar soluciones no solo personalizadas y eficaces sino que también innovadoras. Un caso para todos: la función de socio técnico responsable de la fábrica italiana que RCM ha consolidado con Yamaha Motor Racing.

SALES CONCEPT





Sempre vicino al cliente con professionalità ed esperienza

23

Crediamo che la forza di un'azienda si misuri anche dalla copertura del territorio e dalla professionalità della propria rete commerciale. RCM è presente in tutto il mondo con un vasta rete commerciale composta da circa 200 punti di vendita selezionati secondo standard di qualità prefissati da RCM. Sempre a disposizione della propria clientela, i dealer RCM, sono organizzati per poter effettuare prove dimostrative e dispongono di un magazzino di macchine pronte per la consegna. Un Centro di Assistenza Autorizzato in ogni punto vendita garantisce un tempestivo servizio di intervento, la disponibilità di Ricambi Originali ed offre programmi di manutenzione programmata per mantenere sempre in perfetta efficienza le macchine RCM.

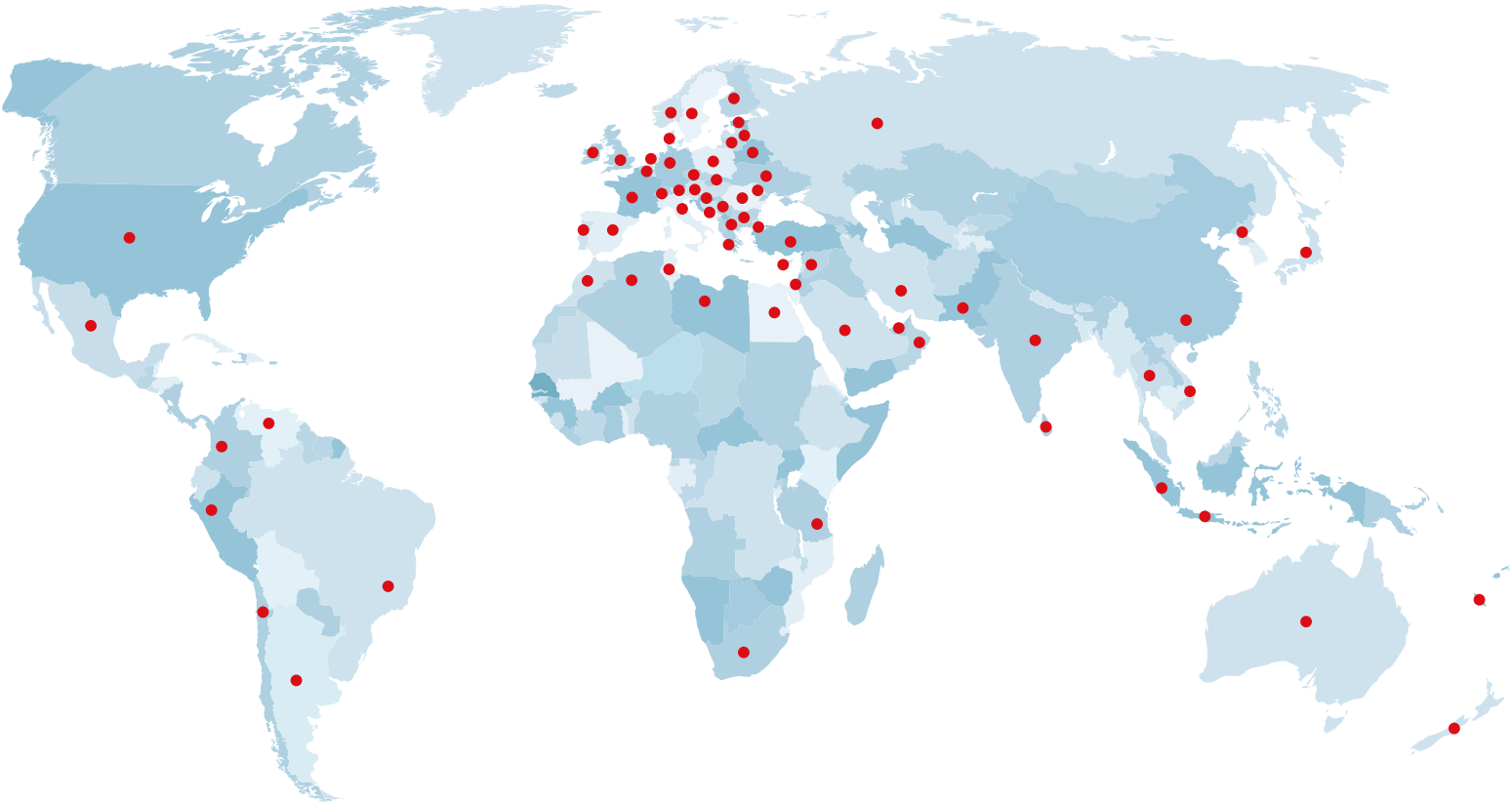
Professional skills and expertise always close to the customer

We believe that the strength of a business also depends on the territorial coverage as well as on the professional skills of its own sales network. RCM maintains a worldwide sales network represented by around 200 outlets that are selected according to quality standards defined by RCM. Always ready to help their customers, RCM dealers can arrange demonstration trials and have a warehouse full of machines ready for dispatch. An Authorised Service Centre in each outlet ensures a prompt intervention service, Genuine Spare Parts always available and offers scheduled maintenance programmes so that RCM machines are always kept in good working order.

Siempre cerca del cliente con profesionalidad y experiencia

Creemos que la fuerza de una empresa dependa también de la cobertura territorial y de la profesionalidad de su propia red comercial. RCM está presente en todo el mundo con una amplia red comercial que cuenta con casi 200 puntos de venta seleccionados según estándares de calidad definidos por RCM. Siempre disponibles para atender a los clientes, los concesionarios RCM pueden llevar a cabo pruebas de demostración y cuentan con un almacén de máquinas listas para la entrega. Un Centro de Asistencia Autorizado en cada punto de venta asegura un servicio de intervención rápida, la disponibilidad de Repuestos Originales y ofrece planes de mantenimiento programado para que las máquinas RCM estén siempre en perfectas condiciones.

SALES NETWORK





Una presenza diffusa sul territorio per assistere il cliente

25

Una macchina è “buona” quando non si rompe, e se si rompe, si aggiusta in fretta. Fondamentale quindi che il supporto alla riparazione sia rapido e competente. E’ quello che RCM chiede di fare al suo personale altamente qualificato che lavora al servizio post vendita per affiancare al meglio il tecnico in prima linea in tutto il mondo. Si tratta di un impegno importante a cui RCM dedica le risorse necessarie in fatto di preparazione professionale ma anche di strumenti. Ad esempio Web Parts, il servizio on line dedicato ai distributori RCM per acquistare ricambi in modo veloce e senza errori. Un magazzino ricambi automatizzato garantisce, con il servizio PRORITY la spedizione entro le 24 ore, ed un tempo medio di consegna di tre giorni per chi non ha particolare urgenza.

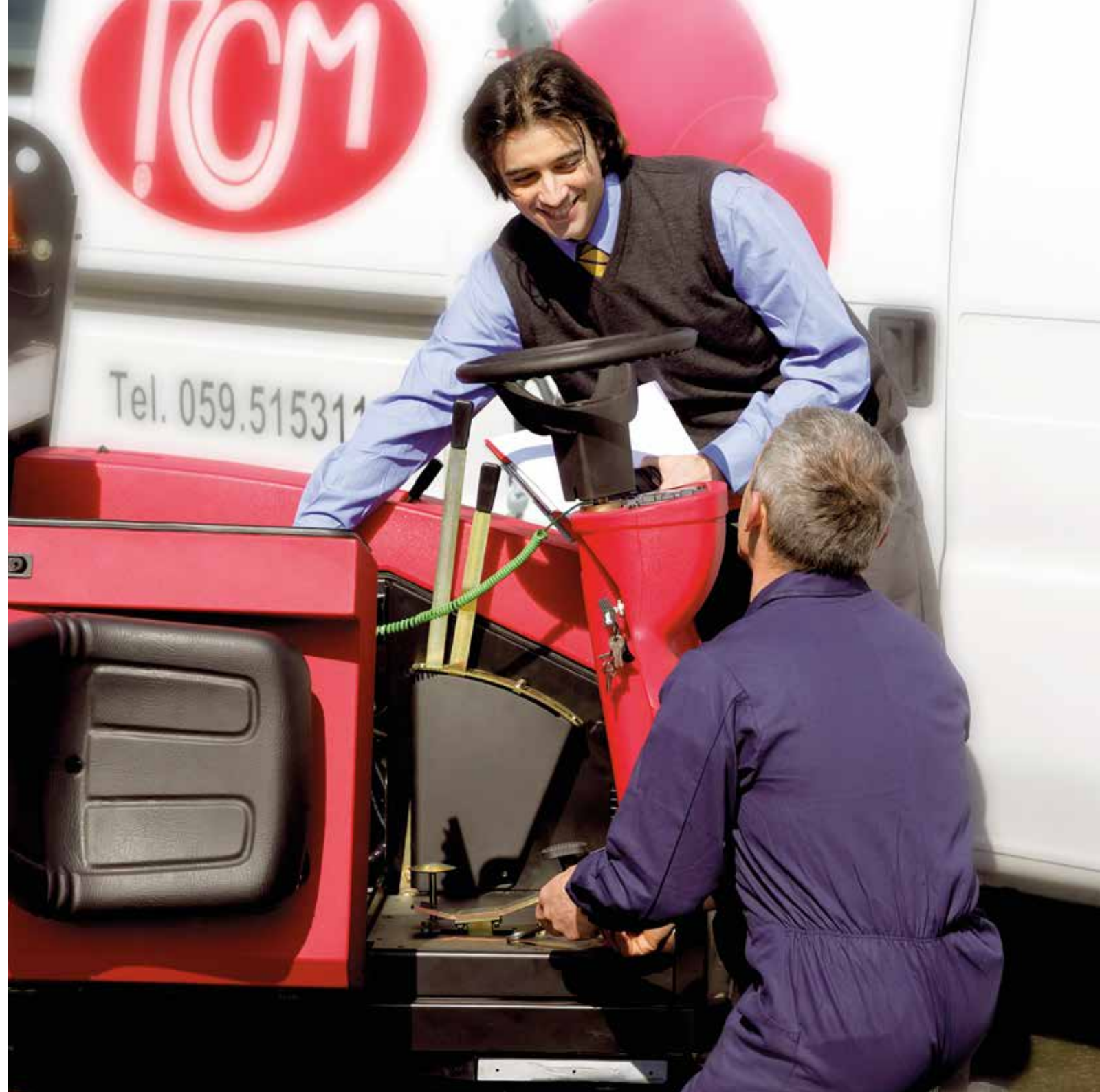
A widespread presence throughout the territory to help the customer

A “good” machine does not break, and when it breaks it can be quickly repaired. It is therefore essential that the repair service is quick and competent. This is what RCM requires from its highly qualified after sale staff, in order to best support the technician working in the front line all over the world. It is an important commitment to which RCM allocates the resources needed in terms of professional training and equipment. An example is the Web Parts, the on-line service dedicated to RCM distributors to purchase spare parts quickly and without mistakes. An automated spare parts warehouse ensures a 24-hour dispatch using the PRIORITY service, and an average three-day delivery time for non-urgent requests.

Una presenza territorial importante para atender al cliente

Una máquina es «buena» cuando no se rompe, y si se rompe puede ser reparada rápidamente. Por lo tanto es fundamental que la asistencia a la reparación sea rápida y competente. Esto es lo que RCM pide a su personal altamente cualificado que trabaja en el servicio de postventa para acompañar lo mejor posible al profesional de soporte técnico de primera línea en todo el mundo. Es una tarea importante a la que RCM destina los recursos necesarios en cuanto a preparación profesional y también de equipamiento. Un ejemplo es Web Parts, el servicio en línea dedicado a los distribuidores RCM para comprar repuestos de manera rápida y sin faltas. Un almacén de repuestos automatizado asegura la entrega en 24 horas con el servicio PRIORITY, y plazos medios de tres días si no hay urgencias específicas.

AFTER SALE SERVICE





Sedi

27

RCM S.p.A.

Via Tiraboschi, 4

41043 Casinalbo (Mo) - Italy

Ph +39 059 515 311 Fax +39 059 510 783

info@rcm.it - www.rcm.it

MILAN BRANCH

Via Stephenson, 32

20019 Settimo Milanese (Mi) - Italy

Ph +39 02 335 103 53 - Fax +39 02 335 003 20

RCM Barredoras Industriales s.l.

ventas@rcm.eu - www.rcm.eu

BARCELONA - MADRID

Ph +34 93 867 50 92 - Fax +34 93 867 36 65



www.rcm.it

