

# Transit Point di Ragusa: organizzazione e capacità manageriale per un servizio efficiente al passo con i tempi

**L**a giornata del Transit Point di Ragusa inizia di prima mattina, con i magazzinieri a caricare la merce nei furgoni e gli autisti pronti a partire con il tabacco e i prodotti extra fumo verso le diverse destinazioni della Sicilia sud orientale. I luoghi da raggiungere sono tanti, dislocati in parte nella provincia di Ragusa, in parte in quella di Catania, ma anche nella zona del Calatino e nei dintorni di Siracusa. Sono 416 le tabaccherie rifornite, delle quali il 78% usufruisce del servizio a domicilio. Nel magazzino vige una perfetta organizzazione, frutto di una lunga esperienza ma anche della volontà e capacità dei vari soci (il TP è la sintesi di una fusione avvenuta nel 2005 tra i magazzini di Vittoria, Ragusa, Vizzini e Caltagirone), i coniugi Pippo e Teresa Barrano, le sorelle Adriana e Gabriella Crocellà, Emanuele Sgarioto e Giuseppe Staita. Ognuno si è ritagliato il proprio ruolo sulla base delle proprie peculiarità, e dopo le prime difficoltà tecniche e di adattamento la voglia di andare avanti e raggiungere gli obiettivi ha dato

vita ad una struttura capace ed efficiente: la C&S DISTRIBUZIONE SRL.

## I SOCI PROTAGONISTI E LE LORO STORIE

*Tanto gentile e tanto onesta...* è **Maria Gabriella Crocellà** dell'ex Magazzino di Caltagirone. Tanti chilometri, tutti i giorni, per arrivare puntuale alle 7.45 nella sede di lavoro, pronta a rispondere al telefono con gentilezza e cordialità ai tanti clienti che contattano il magazzino fin dalla prima mattina. Lei e la sorella **Adriana** nascono "gestrici in fasce": nel 1920 il nonno Nicolò, dipendente dei Monopoli, lavorava nel magazzino della città delle famose ceramiche, e loro, piccoline, insieme al papà Giuseppe si divertivano a scorrazzare tra le montagne di sale, che all'epoca costituiva il principale prodotto diffuso dai Monopoli. Attualmente Gabriella tiene i rapporti con i tabaccai e si occupa della fatturazione e della contabilità, nonché della gestione delle urgenze e delle sostituzioni.

Se le sorelle Crocellà hanno "vissuto" il magazzino fin da bambine, l'interesse condiviso dai coniugi **Pippo e Teresa Barrano** per le coltivazioni e per la terra li ha portati prima a frequentare la facoltà di Agraria di Catania, poi, una volta laureati, a decidere di avviare uno studio tecnico di progettazione in agricoltura. Ma la morte improvvisa di Giovanni Crisafulli, gestore del Magazzino di Vittoria e papà di Teresa, cambia loro le aspettative. Teresa, giovane laureata, si ritrova insieme alla madre Lina a prendere in mano le redini dell'azienda di famiglia e poiché il lavoro è tanto, coinvolge anche Giuseppe. Il resto è storia di un perfetto ed armonioso sodalizio professionale e matrimoniale, allietato dalla nascita di tre figli, Giombattista, Matteo e Giulia. Di questi, Giombattista, 28 anni e laureato in economia aziendale, è da poco entrato nella C&S DISTRIBUZIONE SRL, della quale Giuseppe Barrano è Amministratore Delegato: un ruolo "istituzionale", il suo, che lo porta a tenere i rapporti con la diri-



Pippo Barrano con moglie Gabriella Crocellà e collaboratori



Pippo Barrano con moglie Teresa Gabriella Crocellà e Giuseppe Staina

genza AGEMOS. Racconta Giuseppe: *“Quest’anno per la prima volta ho partecipato con mia moglie alla manifestazione Agemos sulla Neve e per noi è stata un’esperienza non solo piacevole ma anche molto interessante. Ci ha infatti dato la possibilità di conoscere più approfonditamente molti colleghi, soprattutto del nord, con i quali abbiamo scambiato e condiviso opinioni sul nostro lavoro. Il mio ruolo di AD? Mi occupo di tutte le ‘seccature’ e il mio ruolo è in realtà quello di ‘salvagente’ – scherza Barrano. - Sono contento del mio lavoro e sono riuscito anche a soddisfare le mie aspirazioni di agronomo; vivo in campagna e oltre a coltivare ulivi e piante mi diletto nella cucina. Di fatto, era scritto nel mio DNA che avrei avuto a che fare con il tabacco: mio nonno, Emanuele Barrano, aveva avuto nei primi anni del ‘900 una licenza per la coltivazione del tabacco nella zona di Comiso e dunque... grazie a mia moglie proseguo l’attività di famiglia”*. Ed eccola, la signora **Teresa Crisafulli Barrano**: cordiale e simpatica, capace di mettere a proprio agio, accoglie sorridente i tabaccai che arrivano al deposito. Forte di questa sua dote e di una precedente esperienza di commerciale nel magazzino di Vittoria, a lei è stato affidato il ruolo di responsabile di vendita dei prodotti di Terzia. A questo riguardo spiega: *“L’esperienza di commerciale nel precedente deposito mi ha aiutato tanto, ma la vera sfida è stata passare dalla dimensione di ingrosso territoriale alla collaborazione con una multinazionale. Stimolante per tanti punti di vista, a partire dalla scelta dei prodotti ad un nuovo rapporto commerciale con i clienti, nel quale è fondamentale la flessibilità; abbiamo infatti dovuto cambiare il modo di interagire con i tabaccai per meglio rispondere alle caratteristiche aziendali, che si qualificano per il grande assortimento di prodotti, stabilità, presenza della merce e anche dilazione nei pagamenti”*. Ma Teresa ha generosamente elargito la sua esperienza nel campo per la formazione professionale del socio **Giuseppe Staita** (ex Magazzino Vizzini), giunto in TP digiuno delle specifiche competenze perché proveniente da altro settore, e

oggi divenuto uno dei più bravi operatori nella vendita del prodotto extrafumo ai tabaccai.

### DAL TP SCORTE SEMPRE PRONTE ANCHE NELL’ESTATE AD ALTO TASSO TURISTICO

Il Transit Point di Ragusa è un grande edificio ad un piano di 750 metri quadrati, di cui una parte dedicata agli uffici ed un’altra a deposito prodotti Terzia e tabacco. Nel garage, i 3 furgoni per la consegna a domicilio. All’esterno, un ampio parcheggio accoglie i rivenditori che vengono direttamente a prendere i tabacchi e gli altri prodotti. Oltre ai soci, collaborano nel magazzino 4 dipendenti con mansioni di autisti e magazzinieri. In inverno la distribuzione di tabacco è regolare mentre d’estate aumenta notevolmente per i consistenti flussi turistici che animano tutta la fascia costiera, da Marina di Ragusa fino a Punta Secca, nota ai più come “Marinella” la spiaggia del commissario Montalbano. I turisti, oltre a godere del mare siciliano, apprezzano la raffinata cucina e accanto ad un arancino, ad una “scaccia” e ad un cannolo si fumano una buona sigaretta o un sigaro aromatico. Per questo è importante avere sempre pronte le scorte con cui rifornire in tempi anche super veloci le varie rivendite. Per gestire il picking nel deposito si usa il sistema WMS che funziona molto bene permettendo di razionalizzare e agevolare il lavoro azzerando quasi del tutto gli scambi di prodotti. La sicurezza del Transit Point è affidata ai più moderni sistemi di allarme e di prevenzione impianto perimetrale e volumetrico, radar, porte blindate secondo le linee di Logista; l’unico episodio di criminalità è avvenuto in esterno nel 2007. Racconta Pippo Barrano: *“Abbiamo avuto una rapina con assalto al furgone nella strada per Scoglitti: hanno fermato il mezzo sparando e una volta fermo hanno malmenato gli autisti e li hanno costretti a trasbordare i tabacchi dal nostro furgone a quello loro. I nostri uomini sono stati trasportati in ospedale dove gli sono stati riscontrati vari traumi”*.

### LA TABACCHERIA DI MONTALBANO A RAGUSA IBLA

Alla sommità della piazza in salita si staglia contro il cielo la bianca facciata della ormai divenuta celebre chiesa di San Giorgio ad Ibla, set della notissima serie televisiva italiana *“Il commissario Montalbano”*, ribattezzata Vigata dal suo autore, il

grande Camilleri,. Ed è tra i palazzi barocchi e i vicoli e le scalinate che ci addentriamo curiosi di incontrare da un momento all'altro Mimì Augello con il suo charme da Don Giovanni o l'irresistibile Catarella, o infine, seduto al bar gustando una granita di caffè, lui, Salvo Montalbano l'intrepido investigatore che ha fatto diventare questi luoghi meta di tanti turisti in cerca dei loro eroi.

Insieme ai coniugi Barrano ci avviamo verso la rivendita n° 35 che si trova proprio nel centro storico della cittadina. Di fronte al Portale di San Giorgio in stile gotico catalano del 1400, l'insegna titola "Tabaccheria souvenir". All'entrata del negozio ci accoglie con grande cordialità e simpatia il coadiutore Giorgio Scrofani, di fatto tabaccaio insieme alla moglie Giorgia Massari titolare, che ci racconta la storia della rivendita, iniziando con il ricordo del nonno: "Mio nonno Giorgio, da cui prendo il nome, era grande invalido di guerra e nel 1945, dopo aver ottenuto la licenza, aveva aperto un piccolo spaccio fuori città dove vendeva ai carrettieri (ancora nei paesi in Sicilia le automobili non circolavano) petrolio, chinino, tabacchi e vino...". Negli anni '60 con la diffusione delle automobili e la quasi sparizione dei carri, la rivendita si trasferisce in città e ne diventa titolare la mamma di Giorgio, Signora Giuseppina. Negli anni '80 è iniziato il risveglio di tutta questa zona, e sono cominciati a circolare i primi turisti stranieri affascinati dalle bellezze artistiche: solo a Ragusa Ibla ci sono ben 15 siti riconosciuti monumento nazionale dall'Unesco, tra questi meravigliosi edifici barocchi in pietra calcarea bianca, tipica della zona.

### GIORGIA E GIORGIO UNA COPPIA "IN FUMO"

Nel 1983 la signora Giuseppina lascia l'attività di tabaccaia al figlio Giorgio (che precedentemente lavorava nel settore dei trasporti) e alla nuora Giorgia. Comincia così il "lavoro" dei coniugi Scrofani, che insieme a due collaboratrici, Silvia e Rita, gestiscono con grande cura e garbo la rivendita. E' un lavoro molto impegnativo, gli orari soprattutto d'estate sono lunghissimi, e se d'inverno c'è una piccola pausa per il pranzo, d'estate è sempre aperto dalla mattina alle 8.30 fino all'una di notte. Ma, assicura Giorgio, "la presenza delle persone ci ripaga, e a me in particolare piace spiegare e raccontare la mia città, così bella e così famosa, ormai grazie a Montalbano... La fiction andata in onda sulla televisione nel 1999 e tutt'ora in corso ha portato tanto movimento e tanti turisti, che vengono qui a Ra-



Giorgio con la moglie Giorgia

gusa, a Punta Secca, a Scicli, al Castello di Donna Fugata per visitare i set del loro amato poliziotto. Quest'anno la nostra tabaccheria ha venduto più di 10000 cartoline! E poi nel mio negozio sono passati tanti clienti 'vip', attori e cantanti come Mario Biondi, Gianni Morandi, Nicola di Bari e il grande campione di calcio Roberto Baggio".

Oltre a souvenir, cartoline, pastigliaggio, servizi Lis e Lottomatica, in tabaccheria si vendono sigari e sigarette. Racconta Silvia, la collaboratrice di Giorgio, che con l'abolizione del pacchetto da 10 sigarette all'inizio c'è stato un calo di acquisti soprattutto fra i giovani, ora invece la vendita di tabacco è aumentata, grazie alla diffusione del tabacco sciolto ed allo smercio di sigari, soprattutto Toscani. L'"opera di dissuasione" tramite *pictorial warning* sui pacchetti delle "bionde" sembra non aver avuto un grande successo: i veri fumatori continuano a scegliere la loro marca preferita, e al massimo comprano il copripacchetto. Bene anche la vendita di IQOS, soprattutto tra i clienti di età compresa tra i 40 e i 50 anni. E' inutile parlare dei rapporti fra i tabaccai e i soci del TP di Ragusa, "Più che cordiali" i rapporti tra i tabaccai ed i soci del TP di Ragusa... e che questa volta si estendono anche a noi della redazione: infatti non ci lasciano andare via prima di averci invitato al caffè per gustare una granita e bere la vera gazzosa.