

L'idea di intervistare il dottor Gianni Orzan è nata per caso, scoprendo che in Italia "qualcuno" aveva trasferito nel vending la pratica del "caffè sospeso".

Una veloce ricerca mi ha portata sulle tracce della Gianni Orzan Distributori Automatici e del suo titolare, il dottor Orzan, appunto.

Parlando con lui non è stato difficile intuire che dentro la gentilezza e i modi pacati dell'uomo, si nascondeva un'intensa e interessante storia di vita, legata in maniera quasi passionale al vending e alla sua evoluzione nel tempo.

È una storia da condividere con chi fa parte di questo settore, da oggi come da sempre.

Si può vivere tutta la vita di vending?

Sì, quando si riesce ad amare il proprio lavoro i problemi che sorgono vengono risolti, le avversità superate, gli incidenti di percorso assorbiti.

Il vending è un lavoro affascinante, che permette di esprimere le proprie capacità, dove possiamo verificare la nostra efficacia decisionale, dove possiamo continuamente apportare sviluppo, innovazione, tecniche, e dove riusciamo ad ottenere risultati economici gratificanti.

Cosa l'ha spinto a entrare nel vending?

Per me fu un "coup de foudre".

A 19 anni arrivai alle 7 di sera a Zurigo

in Vespa, fradicio di pioggia dopo 300 km., entrai all'Ostello della Gioventù e mi trovai davanti a un distributore automatico di brodo Knorr bollente a 0.50 franchi.

Pensai a tutti i posti in cui con l'Ape scaricavo quantità di cassette di birra per la ditta di mio padre e alle migliaia di persone che all'ospedale e nelle caserme avrebbero potuto usufruire di questo servizio: una bevanda calda disponibile 24 ore in grandi comunità dove le persone erano obbligate a convivere. Naturalmente non pensai al brodo, ma in Italia all'offerta di un caffè espresso bollente.

In realtà commisi un errore di valutazione, perché la mia previsione si avverò poi negli ospedali e nelle fabbriche, mentre nelle caserme il 90% delle consumazioni furono cioccolate. È vero non vendevo moltissimi caffè, ma i miei 5.000 militari bevevano 5.000 cioccolate al giorno per 30 giorni al mese!

Scoperto il vending cosa fece?

Chiesi a mio padre di darmi una mano a iniziare quest'attività.

Ma mio padre era un friulano duro, grande lavoratore, di un'onestà adamantina, ma sempre prudente.

Troppo!

"Distributori automatici? Cos'è questa novità? Sei matto!"

Taccagno com'era mi teneva a stecchetto anche all'Università. Per coltivare la mia passione per la letteratura, per mantenere la mia Vespa, per frequentare la ragazza che amavo, studiavo e lavoravo nell'azienda di mio padre, sviluppavo e stampavo fotografie in cantina, ciclostilavo dispense universitarie che vendevo per mezzo dei bidelli ed altro. Ma volevo sposarmi e dovevo trovare un reddito sicuro.

Nel 1962 partii volontario militare: Scuola Ufficiali a Lecce e a Cesano di Roma, Sottotenente della Folgore. Intanto mi ero sposato, avevo già il primo figlio e un altro in arrivo. Quando terminò il servizio militare ripresi a lavorare.

Misi da parte 125.000 lire e, mentre stava arrivando il terzo figlio, con questo capitale e le prime 12 di centinaia di altre cambiali che firmavo, comperai il mio primo distributore automatico, un Bianchi 635, che per farlo funzionare bisognava piangere e ripararlo di notte.

Per finanziarmi avevo preso la Concessione della Bianchi. Gestivo i miei distributori prima delle 8 di mattina e dopo le 9 di sera, e di giorno acquisivo locazioni e vendevo le Bianchi ai colleghi gestori.

A 28 anni i figli erano ormai cinque, il lavoro andava benissimo, comprai la prima casa e iniziai la costruzione della mia azienda, 2.000 mq. Tutto insomma andava bene, ma nel

| GENNAIO 1967 | FEBBRAIO | MARZO | APRILE |
|-----------------------|-----------------------|------------------------|---------------------|
| 1 D. CIRCONCHIONE | 1 M. S. IGNAZIO | 1 M. S. ALFONSO VESC. | 1 D. S. UGO VESC. |
| 2 L. S. NOME CESU | 2 G. PUFFIC. M.V. | 2 G. S. SIMPLICIO | 2 D. S. W. ALBIS |
| 3 M. S. GENOVEF. | 3 V. S. BIAGIO VESC. | 3 V. S. CUNEGON. | 3 L. S. RICCARDO |
| 4 M. S. TITO VESC. | 4 S. S. GILBERTO | 4 S. S. LUIGI PAPA | 4 M. S. ISIDORO |
| 5 G. S. AMEIA V. | 5 B. QUINGIAGIS. | 5 S. S. POCA. AS. | 5 M. S. VINCENZO |
| 6 V. EPISIANA | 6 L. S. DOROTEA | 6 L. S. MARZIANO | 6 G. S. CELESTINO |
| 7 S. S. LUCIANO M. | 7 M. S. ROMUALDO | 7 M. S. TOMASO | 7 V. S. ERMANNO |
| 8 S. SACRA FAM. | 8 M. S. GEBRI | 8 M. S. GERARDO | 8 S. S. ALBERTO V. |
| 9 L. S. GIULIANO | 9 G. S. APOLLONIA | 9 V. S. PROVINO | 9 D. S. MARIA CL. |
| 10 M. S. ALDO ER. | 10 V. S. GUGLIELMO | 10 S. S. COSTANTIN. | 10 L. S. TERENZIO |
| 11 M. S. IGNO PAPA | 11 S. S. N.S. LUGURO. | 12 D. S. DI PASSIONE | 11 M. S. LEONE |
| 12 G. S. WOODRO | 12 D. S. DI QUARESIMA | 13 L. S. RUGGERO | 12 M. S. ZENONE |
| 13 V. S. VERONICA | 13 L. S. FOSCA VERG. | 14 M. S. HEATLE R. | 14 V. S. VALERIANO |
| 14 S. S. LAURO VESC. | 14 M. S. VALENTINO | 15 M. S. CESARE | 15 S. S. ANNIBALE |
| 15 D. S. MAURO AB. | 15 M. S. FAUSTINO | 16 G. S. GIARFFO | 16 D. S. LAMBERTO |
| 16 S. MARCELLO | 16 G. S. GIULIANA V. | 17 V. S. PATREZZO | 17 L. S. ANICETO |
| 17 M. S. ANTONIO | 17 V. S. DONATO | 18 S. S. CIRILLO VESC. | 18 M. S. GALDINO |
| 18 M. S. PRISCA | 18 S. S. SIMONE | 19 D. S. LE PALME | 19 M. S. ERMOGENE |
| 19 G. S. MARIO | 19 D. S. CORRADO | 20 L. S. CLAUDIA | 20 G. S. ADALGISA |
| 20 V. S. SEBASTIANO | 20 L. S. ZENCIBIO M. | 21 M. S. BENEDETTO | 21 V. S. ANSELMO |
| 21 S. S. AGNESE | 21 M. S. ELEONORA | 22 M. S. LEA HART. | 22 S. S. CALO PAPA |
| 22 D. S. SETTIUGESIMA | 22 M. S. MARGHERITA | 23 G. S. VITTORIANO | 23 D. S. GIORGIO |
| 23 L. S. SPOS. M.V. | 23 G. S. ROMANA | 24 V. S. TIMOTEO | 24 L. S. FEDELE |
| 24 M. S. BABILA | 24 V. S. MATTIA | 25 S. S. FELICE PAPA | 25 M. S. MARCO EV. |
| 25 M. S. VITALIANO | 25 G. S. FORTUNATO | 26 D. S. PASQUA DI R. | 26 M. S. MARCELLINO |
| 26 G. S. RAGLA M. | 26 L. S. ONORINA | 27 L. S. BELL'ANGELO | 27 G. S. ZITA |
| 27 G. S. ELVIRA | 27 L. S. ONORINA | 28 M. S. SISTO PAPA | 28 V. S. VITALE |
| 28 S. S. CIRILLO | 28 M. S. GIACARIO | 29 M. S. SECONDO | 29 S. S. PIETRO AL |
| 29 D. S. SESSAGESIMA | 29 L. S. ONORINA | 30 G. S. AMEDEO | 30 S. S. CATERINA |
| 30 L. S. SAVINA M. | 30 M. S. GIOV. BOSCO | 31 V. S. BENIAMINO | |

DISTRIBUTORI AUTOMATICI PER CREMA CAFFÈ ESPRESSO PER BEVANDE CALDE E FREDE

1977 un principio di tubercolosi mi costrinse 9 mesi in Sanatorio. Poiché all'inizio i medici non avevano capito cosa avessi e avevano addirittura diagnosticato un tumore, alcuni clienti non mi pagarono più (75 milioni), alcuni colleghi mi portarono via locazioni, alcuni operai non si comportarono bene e mia moglie se ne andò di casa, lasciandomi i cinque figli.

Quando uscii dall'ospedale, **dovetti ricominciare da zero**, anzi da sottozero perché c'erano da pagare tutti i debiti con i fornitori e in più quello era un periodo di forte inflazione con conseguenti problemi dei prezzi che ancora ricordiamo (gettoni, spiccioli, ecc.)

Furono realmente quelli gli anni più duri della mia vita.

Non volli però interrompere l'istruzione dei **miei figli** e loro mi aiutarono aggiungendo allo studio il lavoro in azienda. **Tutti, maschi e femmine, avevano i loro distributori da gestire.** Le ragazze mi raccontavano ridendo dei complimenti che ricevevano dai militari caricando i distributori nelle caserme.

La ricostruzione del lavoro e della famiglia era ripresa.

Nel **1982**, una domenica in autostrada con la famiglia, succede un fatto stranissimo. **Muore fra le mie braccia un gestore di Gattinara** che si schianta contro il guard-rail e per un miracolo non fa un frontale con la mia macchina. Quando arrivo a lui e al suo compagno di viaggio dal portellone posteriore a causa del blocco delle portiere, **urto una macchina a cialde della Illy.** Lo sfortunato stava andando a Trieste, cercando di contrastare la concorrenza della **1X di Foglia, Pavero e Macchi.**

Pochi mesi dopo, conoscitili di persona e provata la **1X**, partivo per Padova a fondare la **Mizar Veneta**, come socio di minoranza, con tutto il capitale che avevo: 12 milioni e mezzo di lire.

I miei figli a turno mi accompagnavano a cercare clienti con la **1X a tracolla.** **Nel 1992** avevamo installato **8.200 macchine e vendevamo 17 milioni di capsule all'anno.**

Accade l'imprevisto. Perdo di nuovo mia moglie che, nel frattempo, era tornata in famiglia.

Sento il bisogno di pensare e di decidere lontano dalla routine del lavoro.

Mi faccio richiamare nell'Esercito ed avendo ormai il grado di Maggiore vado a fare il corso per Tenente Colonnello, che dura 40 giorni.

Notti in caserma, buio e silenzio.

Ho 52 anni; i figli sono ormai grandi, laureati e sistemati; la ditta è sempre più grande; sono pieno di soldi e se continuo così, sarò ogni giorno più ricco e diventerò il più ricco del cimitero.

Ha così dato una svolta alla sua vita?

Ho innato in me l'amore per la famiglia e per tanti bambini.

Ricordo che quando avevo 17 anni e progettavo il futuro con la mia fidanzata le dicevo: "Avremo 5 figli e poi avremo un orfanotrofio per i bambini poveri".

Ormai erano quasi 20 anni che presiedevo il CISV (Children International Summer Village) mandando ogni anno i bambini undicenni di buona famiglia all'estero per un mese a fare educazione alla pace.

Perché, con tutti questi soldi, non dedicarmi ora ai figli dei poveri, agli orfani, e realizzare il mio progetto giovanile? Prima che terminassero le mie notti in caserma avevo venduto la grande Mizar Veneta, con notevole stupore dei miei colleghi gestori.

Partii per l'America Centrale, per il Sud America, l'Africa, l'Asia, l'Europa dell'Est. In totale ho raggiunto più di 60 Paesi nel mondo, ho visitato più di 100 orfanotrofi e 10.000 bambini, ho



catalogato più di 50 ospedali in tutto il mondo, perché l'analisi delle strutture sanitarie permette di capire meglio per ogni Paese non solo la situazione sanitaria ma anche sociale ed economica. **Ho scelto l'Honduras**, su cui ho fatto una tesi di laurea.

In questo Paese ho gestito per 15 anni 50 bambini di un poverissimo orfanotrofio, di cui ho cambiato le condizioni realmente subumane, facendone un orfanotrofio modello.

L'ultimo progetto, dopo aver preso a modello la **Città dei Ragazzi di Roma** adattandola alla realtà honduregna, fu siglato dall'Arcivescovo di Gorizia e approvato dal mio amico l'Arcivescovo di **San Pedro Sula.**

Purtroppo la mia denuncia delle malefatte di alcuni politici locali che rubavano persino ai miei bambini mi costò cara.

Ricevetti una telefonata con la minaccia della mia uccisione se non avessi lasciato immediatamente l'orfanotrofio. Non è possibile ignorare una tale minaccia a San Pedro Sula dove la media criminale è di 120 assassini ogni 100.000 abitanti (per confronto a Napoli è di 4 ogni 100.000).

Reagii con tutte le mie forze.

Contattai l'Ambasciatore d'Italia, poi D'Alema al tempo Ministro degli Esteri, Simona Ventura che stava facendo in Honduras l'Isola dei Famosi, Gigi Riva di Repubblica, la Comunità di S. Egidio in Honduras, ma nessuno poté aiutarmi. L'Arcivescovo mi consigliò "Gianni lascia stare" e lasciai i miei bambini con la morte nel cuore.

I politici hanno mandato via dall'orfanotrofio tutti i ragazzi grandi che avevo educato e tenuto i 25 bambini



più piccoli. Ora io **aiuto singolarmente i ragazzi usciti**, così come continuo ad aiutare da 10 anni Maria Candida, la lavandaia del mio orfanotrofio a cui il marito una notte ha amputato le mani. Ho donato all'Arcivescovo una casa grande per ospitare i giovani che hanno più necessità.

All'estero lei ha svolto anche un lavoro di consulenza nel vending. Ce ne parla?

Ho viaggiato molto per motivo di studio sociale. Ma per quanto i miei viaggi fossero indicizzati a questo interesse, l'esperienza professionale mi portava spesso a **vedere le opportunità in Paesi che prima o poi avrebbero percorso la strada della distribuzione automatica dell'Italia degli anni '60.**

A parte un esperimento di produzione di macchine solubili in Jugoslavia negli anni '70, all'estero ho sempre analizzato le possibilità di gestione.

Montenegro, Ungheria, Brasile, Honduras, Israele, Senegal.

Ogni esperienza è stata differente, ma ho potuto constatare **come i principi della gestione italiana restano validi ed applicabili anche in Paesi tanto diversi.**

La storia più bella l'ho vissuta in Brasile dove, a parte la lunghissima preparazione per la donazione di 4 distributori automatici di caffè espresso, in poco più di un mese, insieme al mio **tecnico storico Giovanni** abbiamo fatto partire una gestione negli ospedali a favore di un orfanotrofio e di una scuola di giovani creata da un gesuita



italiano.

Tra i tanti personaggi che ha conosciuto chi le ha lasciato un ricordo più forte?

Il primo "personaggio" che ho conosciuto è stato **Luciano Pensante**, credo fosse il **1966**.

Esco dalla caserma di Palmanova, dove un battaglione di cavalleggeri era riuscito a bere in un giorno dalla mia macchina 753 (!) cioccolate, e la guardia alla porta mi indica una Giulia bianca parcheggiata di fronte dicendomi: "È più di un'ora che ti aspetta!". Era Luciano venuto a portarmi via dal suo concorrente Yomo, dal quale all'epoca acquistavo i solubili.

Non so quante tonnellate di latte in polvere comprai da lui, per mescolarlo a mano nella cucina di casa assieme ai miei figli con il cacao Perugina in un

enorme bidone di plastica.

Gli mandavo i soldi all'ordine per godere di uno sconto del 3%.

Essendo originario di Buia (UD), Luciano veniva a trovarmi e a bere il vino del Collio che producevo nella mia casa in collina. Una sera, dopo aver bevuto qualche bicchiere di troppo, si congedò. Dopo poco doveti andare con un trattore a recuperarlo con la sua auto.

Carlo Ernesto Valente mi faceva la corte perché abbandonassi la Bianchi e passassi alla **Faema** come concessionario di vendita per il Friuli. Non certo per la concorrenza contro le sue imbattibili E61, ma per le centinaia e centinaia di solubili che riuscivo a piazzare in una regione relativamente piccola!

Aldo Majer della **Rhea Vendors** veniva a trovarmi atterrando col suo aereo nel campo d'aviazione che si trova proprio di fronte al mio stabilimento.

Dopo aver venduto i primi 200 distributori automatici di panini della Bianchi ed averli ritirati tutti perché con una moneta erogavano più prodotti, mi rifornivo a Schio da un giovane **Antonio Adriani**, firmando i contratti d'acquisto **FAS** sul tavolo di cucina di casa sua mentre la moglie preparava la cena per i bambini.

Antonio veniva nelle mie caserme a verificare le modifiche che apportavo ai suoi distributori per permetterne il funzionamento anche coi militari più violenti.



Giorgio Carletti, Dino Macchi, l'AD di Lavazza, Michele Mortellini con Gianni Orzan

Macchi, Foglia e Pavero furono i miei soci da cui imparai di più. Ho sempre avuto molte idee, molta cura del lavoro e molta volontà, ma le loro competenze di gestione furono per me un grande insegnamento e **con i loro consigli riuscii a fare in 9 anni più di quello che avevo fatto nei primi 18**. Ho un ottimo ricordo di loro!

Ernesto Illy però è stata la persona che più ho ammirato. Aveva una cultura che affascinava, era una fucina di idee e di iniziative, un signore nei rapporti e di una grande affidabilità. Nei primi anni '70 costituì con me una società, **Hostessa srl, per la diffusione nel mondo della prima macchina per l'uso delle sue cialde**.

Ma era anche un perfezionista e la sua macchina, che vidi nascere nei suoi laboratori, venne a costare una cifra spropositata. Era fuori mercato. Glielo facevo presente ma lui non voleva rinunciare a tutte le molteplici funzioni e al suo massimo grado di qualità tecnica. Alla fine gli dissi che non me la sentivo di continuare in quelle condizioni ed uscii dalla società.

Mantenni con il dottor Illy ottimi rapporti ed ebbi la grande soddisfazione molti anni dopo, quando la macchina monodose iniziò la sua affermazione planetaria, di sentirmi dire da lui che gli dispiaceva non aver ascoltato i miei consigli.

Ha mai svolto un ruolo in Confida?

Sono sempre stato attivo fin dai tempi dell'**ANIDA**, prima in Friuli Venezia Giulia, poi in Veneto come Presidente e Consigliere Nazionale.

Vedo che adesso in Confida abbiamo un buon Presidente ed auguro sinceramente a Pinetti di poter continuare

bene il suo lavoro!

Lei ha 5 figli. Nessuno ha seguito le sue orme?

I ragazzi assorbivano il mio interesse per il lavoro. Il più grande, Michele, con cartoni vuoti costruiva distributori con fessure varie, aperture e piani inclinati e riusciva a vendere a Nicola le caramelle che gli piacevano e a portare via alla più piccola Elena i suoi risparmi.

I tre maschi sono tutti entrati nella distribuzione automatica.

Michele vive a Budapest dove ha creato molti anni fa una grande gestione che poi ha venduto alla Coca Cola ed ora è Presidente della EuCham – European Chamber e fondatore di Greenwill.org, iniziativa globale per la sostenibilità ambientale.

Nicola ha collaborato molto bene con la gestione e mi ha risolto brillantemente il caso di un socio acquisito diversamente corretto. Poi ha lavorato in Veneto per la Bianchi ed ora è Direttore alla Mokador con eccellenti risultati.

David aveva una bella gestione in Slovenia, ma poi fu vinto dalla passione per il vino del Collio, che ora vende ai Cinesi, correndo instancabilmente da Pechino a Shanghai a Hong Kong.

Come vede il vending di oggi?

I risultati che il vending ha conseguito sono significativi.

Ora però si va delineando la **tendenza a un mercato oligopolistico**, perché poche ditte di gestione producono una parte considerevole del valore totale della distribuzione automatica e quindi l'azione di un piccolo gruppo di gestori non sarà senza conseguenze sul comportamento degli altri gestori.

L'economia insegna che le imprese oligopolistiche dispongono di un potere di mercato che permette loro di fissare i prezzi di vendita, di portare gli appalti a valori di ristorno proibitivi e di regolare l'entrata o l'uscita di nuove imprese nel settore.

L'idea che in un tale contesto gli operatori soggiacciano a una regolazione di mercato è priva di contenuto, vista la capacità di poche imprese di influire sulle condizioni generali del mercato stesso.

Inoltre ciò può generare collusioni tra il settore delle grandi imprese ed i soggetti pubblici.

In qualsiasi settore si è sempre verificato che in condizioni di oligopolio l'impresa agisca su una tastiera di strumenti potenzialmente ampia, perché accanto alle scelte economiche in senso stretto vi saranno anche la gestione finanziaria, la pubblicità, la programmazione degli investimenti e dei prezzi e degli appalti, gli accordi collusivi con altre imprese e/o con gli operatori pubblici ed altre ancora.

In qualsiasi mercato una situazione di questo genere diventa preoccupante per le altre imprese di minor dimensione e per il consumatore stesso.

Tuttavia vorrei fare una previsione personale.

La distribuzione automatica in Italia ha percorso fin dall'inizio una sua strada, diversa da quella degli altri Paesi europei. Possiamo dire che l'Italia ha esportato le sue caratteristiche più di quanto gli altri siano riusciti a influenzare l'Italia con le proprie.

Non voglio arrischiare previsioni, che avrebbero bisogno di analisi ben più approfondita di quelle che si possono fare individualmente e quindi troppo soggettive. Però, avendo lavorato molti anni vicino a **Grandi Gruppi** e potuto confrontare metodi, costi e risultati, ho constatato che, a un certo punto, **l'aumento delle dimensioni costringe l'impresa di gestione a mutare il suo rapporto con il consumatore**.

La soddisfazione dell'utente che infila la moneta nella macchina dovrebbe essere il fine del nostro lavoro. Ma **quando la logica del profitto aziendale fa diventare l'utente un mezzo per raggiungere il risultato economi-**





Giovanni, caricatore storico della
Gianni Orzan Distributori

commette un errore fondamentale.

L'impresa di gestione di una certa dimensione non è più in grado di uscire da questa logica, anche se, con maggiore o minore sincerità, afferma il contrario.

*Se quest'analisi ha una sua aderenza alla realtà, le imprese di gestione tradizionali avranno un futuro. **Puntando sulla qualità del servizio che esse possono offrire e mantenendo come obiettivo la soddisfazione dell'utente finale verranno premiate dal consumatore.***

Le piccole e medie gestioni resisteranno perché sono coerenti con le richieste del mercato, come e più

dei Grandi Gruppi.

Non sono e non saranno le grandi imprese a fare il caffè migliore.

Esse hanno solo una possibilità: man-

dare il loro AD ogni sei mesi a fare per una settimana l'ARD!

Lei continua a mantenere una sua micro gestione. Insieme a Giovanni...

Sì, non sono riuscito a staccare questo cordone ombelicale e Giovanni è un complice. Sembra davvero che "il primo amore non si scordi mai" e a me è successo anche col lavoro.

Ogni tanto sostituisco Giovanni e vado io a caricare e a pulire le mie poche macchine, ad osservare i consumatori, a studiare modifiche, a immaginare nuove applicazioni.

*Peccato che non abbia un po' di anni in meno perché, da giovane ufficiale che superò brillantemente l'esame di Arte Militare i cui principi sempre applicai nel mio lavoro, lo studio che sto facendo della **strategia asimmetrica cinese applicata alla distribuzione automatica** mi ha suggerito scenari troppo rivoluzionari. Meglio che non mi faccia riprendere dagli entusiasmi!*

F.S.