

Service Day 2018, a Brescia l'incontro tra la filiera del ricambio originale e il mondo della riparazione

Il business del Post Vendita in Italia genera un fatturato complessivo (per tutte le attività di riparazione e manutenzione, compreso il business degli pneumatici) di oltre 30 miliardi di euro per le sole autovetture, calcolato come spesa complessiva a livello di utenti. Questo significa che, mediamente, ciascun automobilista spende ogni anno all'incirca 750 euro per manutenzione e riparazione della propria auto. E si tratta di una cifra - è importante sottolinearlo - abbastanza stabile nel tempo. Negli ultimi anni è cresciuta la competizione tra le diverse tipologie di riparatori per attrarre più clienti e fidelizzare quelli già presenti. Ma ci sono ancora moltissime opportunità per migliorare la gestione di questo business, soprattutto alla luce delle nuove tecnologie disponibili.

Sulla base di questa realtà, nasce il Service Day, nuovo progetto di Quintegia in partnership con [AsConAuto](#) rivolto al grande mercato del Post Vendita automotive. Un progetto scaturito dall'intuizione che il format di Automotive Dealer Day potesse essere mutuato anche per la parte Service. Il focus sul ricambio originale è stato una logica conseguenza, data la mission di [AsConAuto](#) e la volontà di dare una specifica caratterizzazione all'evento. Le cui date sono state già fissate: avrà luogo il 16, 17 e 18 novembre prossimi a Brescia, presso il Brixiaforum.

Oltre che per colmare un vuoto - una simile iniziativa manca in Italia e probabilmente anche in Europa -, il Service Day nasce con l'obiettivo di offrire più stimoli, idee e strumenti legati al Post-vendita, un business spesso sottovalutato dai Concessionari e con grandi margini di miglioramento in termini di professionalità, processi, strumenti e comunicazione da parte di molti operatori.

La volontà dei promotori è dunque quella di offrire ai partecipanti una visione più articolata e approfondita del mercato After Sales, insieme con l'opportunità di trovare stimoli, suggerimenti, idee gestionali e best practice per aiutare tutti gli operatori a migliorare la propria attività. Da un lato, i partecipanti potranno comprendere appieno quali sono le principali sfide in termini di tecnologia che dovranno affrontare nei prossimi anni (connettività, vetture elettriche, carsharing, guida autonoma...) e quale impatto potranno avere sul business; dall'altro, potranno trovare strumenti e idee utili da mettere in pratica.

Pur essendo il "fil rouge" rappresentato dal ricambio originale, l'evento è rivolto a tutta la filiera dei riparatori, incluse officine

e carrozzerie indipendenti oltre ai gommisti e ad altri specialisti per la cura e la manutenzione dell'auto. Il che significa oltre 45.000 soggetti in Italia (tra operatori autorizzati e indipendenti) che a Brescia potrebbero trovare prospettive, stimoli di business e idee gestionali per migliorare l'efficienza e l'efficacia del proprio business. Parliamo quindi di un bacino d'utenza decisamente maggiore rispetto a quello di Automotive Dealer Day, considerando che i gruppi imprenditoriali che gestiscono le concessionarie sono circa 1.300. Per la prima edizione, si stima che un buon risultato sarebbe raggiungere il traguardo delle 4.000 presenze, risultato che sembra alla portata grazie alla possibile presenza di molte Case automobilistiche (con le rispettive Reti di assistenza) e al forte legame di [AsConAuto](#) con le officine e carrozzerie indipendenti (ad oggi ne servono oltre 12.000 in tutta Italia, senza contare quelle autorizzate).

Il programma di massima è pronto. Il primo giorno, venerdì 16 novembre, sarà una sorta di pre-apertura dedicata agli incontri tra le Case e le proprie Reti di assistenza. Nei due giorni successivi, sabato e domenica, scelti proprio per favorire la partecipazione degli operatori di minori dimensioni, si svolgerà una serie di workshop sui temi di principale interesse per i riparatori: le prospettive di mercato al 2025, la gestione dell'officina (compresa un'analisi dei principali indicatori di riferimento), la gestione e la fidelizzazione del cliente (inclusi processi e proattività), il marketing digitale (come sfruttare meglio i siti web e i social media) e altri temi di natura amministrativa, legale e fiscale.

Per ciascuno dei temi elencati, ci saranno workshop dedicati a titolari e service manager delle concessionarie e dei riparatori

più grandi e altri per gli operatori di dimensioni più ridotte (che rappresentano la maggioranza degli indipendenti). Questo perché le necessità e le opportunità da cogliere spesso sono differenti proprio in base alle dimensioni. Vi sarà, inoltre, anche un filone di workshop dedicati alla carrozzeria, alla luce dell'importanza di questo comparto specialmente in chiave di utilizzo dei ricambi originali.

Come già accade ad Automotive Dealer Day, anche per il Service Day l'area espositiva gioca un ruolo chiave per l'attività di networking con i partecipanti, che potranno trovare prodotti e servizi innovativi per una gestione più professionale ed efficiente del proprio business. Così, oltre alla presenza delle Case auto, che hanno un grande appeal per tutti gli operatori della filiera, vi saranno altre aziende del comparto, chiaramente non in diretta concorrenza con i ricambi originali, che hanno sviluppato prodotti complementari e soluzioni all'avanguardia (parliamo di sistemi informativi, CRM, attrezzature tecniche e diagnostiche, piattaforme web, e quant'altro).

In questa prima fase, Quintegia e [AsConAuto](#) stanno focalizzando il proprio impegno su due diversi aspetti del progetto. Quintegia è al lavoro per raccogliere le adesioni all'area espositiva da parte delle aziende della filiera interessate all'evento, Case auto comprese, visto che rappresentano in potenza i principali partner dato il focus sui ricambi originali. Il dialogo è stato già avviato nel secondo semestre dello scorso anno, con un riscontro decisamente positivo che in queste settimane si sta trasformando in conferma di partecipazione. [AsConAuto](#), dal canto suo, sta promuovendo l'evento presso i propri associati (Dealer) e i riparatori/carrozzerie già clienti, con l'opportunità di offrire dei "pacchetti" per gli operatori più distanti da Brescia. Un lavoro su due aspetti diversi ma naturalmente complementari e che tende a far sì che il Service Day 2018 sia solo il primo di una lunga serie.

DINAMICA DEI PREZZI PER L'ACQUISTO DI AUTO E DEI SERVIZI DI ASSISTENZA ALLE AUTO

Voci di spesa	Differenza % 2017 su 2016
Assistenza	
Manutenzione e riparazione mezzi di trasporto privati	1,3
Lubrificanti	0,8
Pezzi di ricambio e accessori per mezzi di trasporto privati	0,3
Pneumatici auto	0,0
Media Ponderata	1,0
Auto Usate	-2,6
Auto Nuove	0,9
Indice generale dei prezzi al consumo	1,2

Fonte: elaborazione Osservatorio Autopromotec su dati Istat