

## Da oggi si parla di **Reti&Service**

**Nuova  
rubrica**

*Siamo molto legati alla filiera della vendita e assistenza dei veicoli.*

*Ci è sempre stato chiaro che senza un adeguato servizio, una forte collaborazione, una intensa comprensione delle problematiche di un lavoro stressante e che si gioca tutto sul filo dei minuti non aveva senso parlare di qualità e affidabilità. Alla base deve esserci una struttura che comprenda le esigenze di configurazione veicolo, di velocità della riparazione, di affidabilità del ricambio, della bontà del finanziamento. Ecco perché abbiamo spesso ospitato questi argomenti. Oggi abbiamo deciso di dare corpo a questa passione creando una rubrica che siamo certi riscuoterà l'interesse di entrambe le filiere, il trasporto e il service. Ci auguriamo una forte collaborazione dei lettori e degli addetti ai lavori: siamo pronti a ospitare idee, esperienze, esigenze, richieste, proteste. E ci auguriamo attenzione da parte dei costruttori: il concessionario è figura cardine per dialogare con il cliente, l'autotrasportatore.*

### Aspettando Service Day

# Al vostro **servizio**

*Andrà in onda a Brescia i prossimi 8 e 9 novembre la seconda edizione dell'evento che mette al centro il settore del post-vendita. Cosa si potrà vedere (e ascoltare) e perché bisogna assolutamente esserci*

Brescia si prepara ad accogliere l'universo del post-vendita. L'8 e il 9 novembre, come già annunciato, nei padiglioni del Brixia Forum andrà in scena la seconda edizione di Service Day, evento fortemente voluto da Quintegia, punto di riferimento per l'ecosistema di business del settore automotive, e **AsConAuto**, l'Associazione Consorzi Concessionari Auto che da sempre promuove il ricambio originale e la riparazione a 'regola d'arte'. Un evento che ricalca la formula di Dealer Day: uno spazio espositivo con tanti prodotti e servizi a misura di officina/carrozzeria e aule per i workshop che vedono sul palco esperti provenienti dal mondo accademico e da quello industriale e colleghi che raccontano le loro *best practice*. Per comprendere lo scenario nel quale si inserisce la kermesse e saperne di più abbiamo intervistato Leonardo Buzzavo, numero uno di Quintegia, e Fabrizio Guidi, presidente di **AsConAuto** che oggi riunisce 936 concessionari di 91 marchi che servono circa 21 mila autoriparatori in 17 regioni italiane.

#### Torna a Brescia Service Day. In cosa l'evento si differenzia da altri in calendario dedicati all'automotive?

**Leonardo Buzzavo** "Si tratta di una combinazione unica tra sessioni per migliorare la propria conoscenza e capacità di essere efficienti ed efficaci da un lato, e di toccare con mano prodotti, servizi e soluzioni che possono essere di aiuto per il proprio business. Mentre solitamente alcuni eventi privilegiano la dimensione espositiva o la dimensione convegnistica, Service Day rappresenta una fusione delle due cose".

**Fabrizio Guidi** "Non c'è nessun evento nel panorama italiano dedicato specificatamente all'attività del post-vendita: Service Day si differenzia in questo. È l'unica sede di confronto tra case costruttrici, concessionari e mondo dell'autoriparazione, ufficiale e indipendente. È il luogo ideale per diffondere la cultura della riparazione di qualità che passa attraverso l'utilizzo di ricambi originali e far crescere qualitativamente il settore".

#### Come si articola l'edizione 2019?

**L. B.** "Sull'onda del successo di partecipazione e di gradimento dell'anno scorso, offre una serie di appuntamenti che consentono a ogni parte-

**Leonardo Buzzavo** Docente al Dipartimento di Management dell'Università Ca' Foscari Venezia e Presidente di Quintegia.





Eventi



cipante di creare un percorso personalizzato sulla base delle proprie esigenze e di quelle dei propri collaboratori. Così a fianco di alcune sessioni in programma con taglio più trasversale, vi sono poi approfondimenti specifici che possono includere ad esempio il business della carrozzeria. Ciascuno potrà alternare momenti di visita all'area espositiva, partecipazione a sessioni con relatori selezionati, e incrociare esperienze con operatori di filiera in altri momenti dedicati. Molti dei contenuti sono dedicati al tema dei collaboratori, del fare squadra per vincere insieme".

**F. G.** "Tanto per cominciare abbiamo deciso di spostare l'evento sulle giornate di venerdì e sabato. Nelle tre sale attigue allo spazio espositivo si parlerà di mercato post vendita, di gestione dell'officina e della carrozzeria, di gestione dei clienti, di marketing (digitale e non), di risorse umane e, dunque, di formazione. Tra le novità dell'edizione 2019 anche la presentazione dei risultati della prima DealerStat dedicata al post-vendita che metterà in luce la soddisfazione delle reti ufficiali per le case che rappresentano".

**Quali gli obiettivi dell'evento?**

**L.B.** "L'obiettivo principale è fornire agli operatori un supporto per innovare ed essere competitivi. Il contesto del business dell'auto e quindi della riparazione e servizi in genere sta cambiando

**Fabrizio Guidi, presidente di AsConAuto.**  
L'associazione oggi riunisce circa 940 concessionarie che servono 21mila riparatori.

velocemente, molti schemi del passato sono diventati obsoleti. Riuscire a comprendere insieme le nuove esigenze del presente e le nuove traiettorie future riunendo riparatori, carrozzieri, manager di case auto e fornitori di filiera è un modo per mettere davvero a leva le competenze di tutti".

**F. G.** "Consentire agli operatori di tornare in officina o in carrozzeria con qualche 'strumento' in più per migliorare le proprie performance e comprendere in che direzione si sta muovendo il settore. Lo scorso anno siamo partiti tra molte incertezze e siamo riusciti a portare a Brescia oltre 2.500 persone che ci hanno convinto del fatto che la direzione intrapresa è quella giusta. Quest'anno vorremmo toccare quota 4.000 presenze sui due giorni".

**In un parola per continuare a giocare da protagonisti nel mondo del service è necessario...**

**L. B.** "La parola chiave è cercare di rimanere focalizzati su ciò che serve al cliente, vero unico metro di misura dell'intero sistema. Coloro che riusciranno ad attraversare la fase di cambiamento non saranno caratterizzati dall'appartenenza ad una o ad un'altra categoria, bensì dalla capacità di riorientare l'azienda sul cliente.

**F. G.** "Puntare sulla sicurezza. Che si traduce in qualità della lavorazione, dei processi e dei materiali utilizzati. Perché ogni automobilista ha diritto a guidare una vettura che mantenga nel tempo le caratteristiche e le prestazioni che of-

**PROGRAMMA VENERDÌ 8 NOVEMBRE**

**Sala Blu**

**10:00-11:30**

Il futuro del service è nel team e nei talenti

**12:30-13:30**

Il mercato post vendita e le nuove motorizzazioni: dove stiamo andando?

**15:00-16:00**

Case auto e concessionari: una squadra al servizio del cliente

**17:30-18:30**

Case madri, officine e consumatori: cosa pensano i protagonisti del service?

**Sala Verde**

**12:30-13:30**

Migliore relazione con il cliente = Aumento di soddisfazione e margini

**15:00-16:00**

Il marketing digitale nel service: come catturare i clienti in rete

**17:30-18:30**

Aumentare la produttività e l'efficienza nel post vendita

**Sala Rossa**

**12:30-13:30**

A.A.A. Service Manager cercasi: la selezione e la gestione dei collaboratori

**15:00-16:00**

Officina e clienti: basta un click?

**17:30-18:30**

Prezzi e volumi più alti: gli spazi di manovra per le tariffe e per il canale flotta

**SABATO 9 NOVEMBRE**

**Sala Blu**

**10:00-11:00**

Un cliente per sempre: tecniche di fidelizzazione

**12:30-13:30**

Quando le idee di riparatori si trasformano in risultati concreti

**14:30-15:00**

Sessione speciale... con un ospite a sorpresa!

**15:30-16:30**

Trovare il metodo per essere vincenti

**Sala Verde**

**10:00-11:00**

Il post vendita vive e prospera con il marketing

**12:30-13:30**

Nuove leve in officina: formazione ed esperienza sul campo

**15:30-16:30**

Le 10 regole d'oro per la gestione dell'officina

**Sala Rossa**

**10:00-11:00**

I 4 ingredienti per una carrozzeria di successo

**13:30-14:30**

Carrozzerie in cattedra: cosa c'è da imparare

**15:30-16:30**

La carrozzeria come opportunità da cavalcare nell'evoluzione dell'auto

**Reti&Service Reti&Service Reti&**



friva appena uscita dalla concessionaria".

Tre buoni motivi per non 'bucare' Service Day...

L.B. "Primo: l'intera filiera dell'autoriparazione e del ricambio originale è densa di professionalità e di persone che lavorano sodo, da tempo. Oggi però nell'economia della conoscenza lavorare significa anche conoscere come cambia il contesto e il lavoro: partecipare quindi non significa allontanarsi dal lavoro bensì il contrario. Secondo: l'edizione precedente ha visto partecipanti molto soddisfatti e questa tappa non deluderà di certo le aspettative. Terzo: 'bucare' la partecipazione può voler dire perdere un anno intero... ci penserei sul serio prima di rischiare così tanto in un momento storico così delicato dove essere aggiornati all'innovazione è imprescindibile".

F.G. "Non si può 'bucare' perché è una manifestazione diversa rispetto alle altre dedicate al mondo dell'autoriparazione. Uno: bisogna venire a Service Day per capire cosa sta avvenendo nel mondo del post-vendita e stabilire qual è la direzione da prendere per affrontare le sfide future. Due: qui si possono conoscere le migliori esperienze di successo che si possono replicare da subito nella propria officina. Tre: è un'occasione per fare squadra con colleghi provenienti da tutta Italia".



Quando: 8-9 novembre 2019



Dove: Brixia Forum - Polo Espositivo Via Caprera 5 - 25125 Brescia



A chi si rivolge: Service Day è rivolto a tutta la filiera dei riparatori e agli specialisti per la cura e la manutenzione dell'auto: officine autorizzate, officine indipendenti, carrozzerie, concessionari, Case auto, aziende della filiera.



Quote di partecipazione: - Ingresso gratuito per

gli operatori del service affiliati a un consorzio AsConAuto. 50,00 € + iva per gli operatori del service NON affiliati a un consorzio AsConAuto 335,00 € + iva (fino al 6 ottobre) o 395,00 € + iva (a partire dal 7 ottobre) per gli altri (Case auto e aziende della filiera). Si può effettuare l'iscrizione attraverso il sito.



Per ulteriori informazioni: Quintegia s.r.l. Tel. +39 0422 262997 Email: info@quintegia.it



Sito internet: www.serviceday.it

#SDAY19

Ogni accredito è strettamente nominale e dà diritto all'accesso all'evento a una persona. La quota di partecipazione comprende l'accesso a tutte le giornate di evento, mentre non include i costi di pernottamento

SERVICE DAY 2019

Da oggi si parla di Reti&Service Nuova rubrica
Appuntamento Service Day
Al vostro servizio
Avvicini al cliente e proccacci il prossimo 8 e 9 novembre la giornata editore abbonamenti che ricco di contenuti è dentro del più vivace. Cosa si potrà vedere di straordinario e perché è meglio assolutamente associo

Levini
L'idea di un evento è un'occasione preziosa...
Spesare e viciniori
L'idea di un evento è un'occasione preziosa...
SALIZADA
L'idea di un evento è un'occasione preziosa...

assistenza veicoli industriali
allestimento
assistenza ricambi
revisioni
RACCOMANDATI: Bosch, Castrol, Elia, Hilti, Liqui-Moly, Maf, Selenia, Zolix, Zupato