

## After sales cerca nuove metriche A Brescia c'è Service Day (8-9 novembre)

Indicato come risorsa fondamentale all'interno del business automotive che evolve, ed esposto alle problematiche che la stessa evoluzione propone, il comparto dell'After sales richiede una definizione, una comprensione e un adattamento alle nuove esigenze da parte di tutti. Quale occasione centrale di confronto e aggiornamento si propone Service Day: il secondo appuntamento dell'evento di Quintegia da un'idea di **AsConAuto** è in programma a Brescia, l'8 e il 9 novembre prossimi. (A pagina 12)

## Evoluzione del business della Riparazione e dei Servizi A Brescia si torna a fare squadra, per crescere insieme

Il 50% dei possessori di auto nuove è interessato a servizi legati all'auto connessa: il 53% si dice disposto a condividere i dati con l'officina, più che con il Dealer o la Casa.

Il 45% prenderebbe in considerazione il Service a domicilio (il 74% accetterebbe per questo un costo aggiuntivo).

Il 66% è interessato al servizio di pick up & delivery (con costi aggiuntivi, sia pur limitati).

Il 51% vorrebbe prenotare on-line il passaggio in officina (oggi il 52% lo fa al telefono).

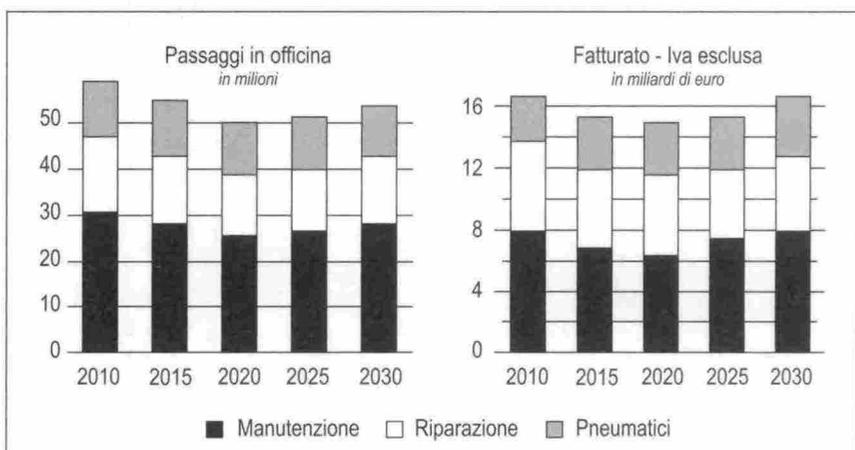
Il 72% vorrebbe poter portare o ritirare l'auto in officina nel week-end.

Questo è solo un estratto dei dati raccolti e resi pubblici da Quintegia nel corso di Automotive Dealer Day 2019: evidenzia come la veloce mutazione del contesto di business della riparazione e dei servizi – all'interno di quello generale dell'auto – richieda una definizione, una comprensione e un adattamento alle nuove esigenze e alle prospettive future da parte di tutti. Occasione centrale di confronto e aggiornamento su questa evoluzione non più differibile per il mondo After sales è Service Day (Brescia, 8-9 novembre), l'evento di Quintegia da un'idea di **AsConAuto** che

mette al centro la figura dell'operatore del Post-vendita, inserendolo in un contesto che gli permetta di creare un percorso personalizzato sulla base delle proprie esigenze e di quelle dei propri collaboratori. La prima edizione, lo scorso anno, raccolse partecipazione e consensi; la formula,

allora, non cambia: una combinazione calibrata tra sessioni per migliorare la propria conoscenza e capacità di essere efficienti ed efficaci da un lato, e l'opportunità di toccare con mano prodotti, servizi e soluzioni che possono essere di aiuto per il proprio business dall'altra. Particolare attenzione verrà posta al tema dei collaboratori, del fare squadra. Perché, nel mutare del business, la regola resta sempre quella: è insieme che si vince.

### Italia: passaggi in officina e fatturato



Fonte: ICDP 2019

## Fabrizio Guidi (AsConAuto): "Evento necessario, il comparto va accompagnato nel cambiamento"

Fabrizio Guidi, l'idea di **AsConAuto** – un evento dedicato agli operatori del Post-vendita – era dunque buona, visti i risultati del Service Day 2018.

"Lo confermano i numeri dello scorso anno, ma soprattutto il fatto che chi è stato a Brescia si è identificato nell'evento. Se un merito abbiamo avuto, noi di **AsConAuto**, è stata la capacità di cogliere la necessità che era nell'aria di parlare del Service, sia con gli operatori sia con le Case. E altrettanto merito ha avuto la squadra di Quinteglia nel costruire l'evento".

### Che è nato buono: dove, in cosa, può ancora crescere?

"L'obiettivo è dargli un'identità sempre più precisa. Lo faremo lavorando sui contenuti, sulla suddivisione degli spazi e dei tempi. Quest'anno avremo la premiazione del ServiceSTAT, presentato al Dealer Day, e renderemo noti i risultati di un'indagine che abbiamo condotto: contenuti nuovi, anche questi importanti. Ma non saranno i soli. Un punto sul quale stiamo ragionando, è se il momento di confronto tra la Rete ufficiale le Case vada amplia-

to, o modificato. E poi ci sono territori del Service che richiedono e meritano un'attenzione più profonda, più peculiare: penso per esempio al mondo degli autoriparatori, sul quale dobbiamo fare un passo avanti".



Fabrizio Guidi,  
Presidente  
di **AsConAuto**

### Un tema sul quale **AsConAuto** è molto sensibile.

"Parliamo di un settore importante del business che oggi vuole capire dove sta andando. È una risorsa, che va accompagnata in un percorso di crescita. Noi stiamo lavorando al progetto dell'associazione per gli autoriparatori. Sarà legata ad **AsConAuto**, avrà una proposta di network, contatti e contenuti. Vogliamo dare strumenti ai nostri collaboratori sul

territorio, e farci garanti della qualità del processo. Quanti vorranno ritagliarsi uno spazio di qualità nella riparazione, accanto alla qualità del ricambio, la troveranno interessante. Nuova, più che altro. Intanto, a Brescia annunceremo che metteremo a disposizione un'app dedicata".

### Dal punto di vista dei Concessionari, quale obiettivo vi siete posti?

"Ci piacerebbe che la manifestazione portasse più attenzione al Service, per tutto quello che può dare. La cultura del Service. Perché sembrerà strano, visto che se ne parla così spesso, ma non ci sono ancora arrivati tutti. Anche tra quanti non hanno una strategia d'impresa più centrata sulle vendite".

### Il comparto è in salute, almeno così dicono i fatturati.

"Da quel punto di vista va, è vero. Ma questo non toglie che ci siano spazi di crescita ulteriore. Sarò ripetitivo, ma il riferimento è sempre agli autoriparatori, che cercano di alzare la testa. L'associazione potrebbe essere una risposta a tutti loro, con formazione, strumenti per adeguarsi alla realtà che cambia, sostegno. Sarebbe importante riuscire a farli sentire parte di un progetto nuovo, interessante, che li coinvolga".

**9/2019** **Interauto News**

**A settembre il Wipo si erompe il Paese**  
per ottimismo atteso in altro segno più

**Stato Carlucci (Gruppo M&C)**  
"Così il resto il nostro espletto alla Tera"

**Tre timori e opportunità, così l'auto si specchia nel grande Cambiamento**

**Mercoledì Europa, per settembre crescita a doppia cifra. Ma è ancora l'effetto Wipo**

**SEGUICI**  
interauto.news.it  
#interauto

**Interauto NEWS** **SERVICE DAY**

**Evoluzione del business della Riparazione e dei Servizi A Brescia si torna a fare squadra, per crescere insieme**

**Bilanci passaggi in officina e fatturati**

**Fabrizio Guidi (AsConAuto): "Evento necessario il comparto va accompagnato nel cambiamento"**

**122943**