

VIE&TRASPORTI

Rivista del **Truck of the Year** e del **Trailer Innovation**



TRAILER
Innovation

[PROFILO](#)
[NEWS](#)
[PROVE SU STRADA](#)
[TUTTI I NUMERI](#)
[EVENTI](#)
[GALLERY](#)



[FUORI DI TEST](#)

Volvo regina del ServiceSTAT

Supera Mercedes e smart nel rapporto con concessionarie e officine

Concessionarie e officine autorizzate per i servizi di post-vendita - in tutto ne sono state sentite **un migliaio** - hanno scelto, è **Volvo** il Marchio preferito. La Casa svedese ha preceduto Mercedes e smart, chiudendo in testa il **ServiceSTAT** presentato da **Quintegia** in occasione della prima giornata del **Service Day 2019**, evento di cui la società trevigiana è organizzatrice dallo scorso anno dopo aver raccolto un'idea di **AsConAuto**.

La **valutazione finale** ottenuta dal costruttore di Göteborg è di **3,95**, su una scala che, per i vari punti indagati, prevedeva di assegnare da un minimo di 1 a un massimo di 5.

Riscontri altamente lusinghieri sono stati ottenuti da Volvo con riferimento a quasi tutti gli indicatori analizzati: **gestione dei reclami e degli interventi in garanzia**, strategie di **marketing** after-sales e disponibilità al dialogo con la rete. Il Marchio della Stella ha chiuso con un 3,77, mentre smart a 3,70, davanti a Toyota e Audi.

Scende, ma rimane comunque di rilievo, la **valutazione media (3,28)** attribuita alle **ventitré Case automobilistiche** coinvolte dall'indagine ServiceSTAT.

Per **6 operatori su 10** il rapporto con il brand rappresentato è compreso tra **'soddisfacente' e molto soddisfacente'**. La fetta di coloro che si dichiarano poco o per nulla soddisfatti è limitata a un 12 per cento.

Tra le aree che dovrebbe divenire oggetto di intervento secondo gli addetti ai lavori figurano, in particolare, i **pacchetti manutentivi** (valutazione complessiva: 2,92). Tutt'altro discorso, invece, per quanto riguarda **formazione (3,63)** e **ricambi (3,60)**.

Interventi in garanzia, con il 3,03, e redditività (3,09) superano di poco la sufficienza, mentre appare nettamente migliore il giudizio su **marketing e CRM**, management post-vendita, estensioni della copertura del veicolo, e standard.

Articoli in evidenza



Fuori di Test@ davvero internazionale

Il video sullo Scania S 650 V8 Anniversary ripreso anche in Cina



On the road con #Ford Hybrid Tour

Un'esperienza davvero unica da rivivere chilometro per chilometro



Tachigrafo intelligente:

l'azione di ANITA e Continental post-obbligo
Seminari e spiegazioni tecniche per questa fase di entrata in vigore