

QUOTIDIANO.NET

# E ARRIVATO IL 5G DI TIM

Questo sito contribuisce alla audience di **FP FormulaPassion.it**

HOME NOVITÀ SPORT GREEN CAR FASHION WHEELS SELF DRIVE COME FARE SALONE DI TOKYO 

Home » Novità » Quintegia, Assistenza Post-Vendita Sempre Più Digitale



**TIM BUSINESS**

**È ARRIVATO IL 5G DI TIM**  
Scopri le potenzialità della rete 5G  
e le nuove applicazioni per la tua azienda.

**TIM 5G** [Scopri di più](#)

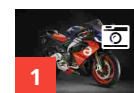
## Quintegia, assistenza post-vendita sempre più digitale



**immobiliare.it**

La tua prossima casa [CERCA](#)

### Articoli correlati



**Novità Aprilia, Moto Guzzi, Piaggio e Vespa ad EICMA 2019**

Di **Francesco Forni**  
8 novembre 2019

8 0

**Accessibile, comoda, conveniente e trasparente, ma soprattutto digitale.** La immaginano così gli automobilisti italiani l'officina del futuro, a cui chiedono prenotazioni online, servizi di qualità, chiarezza nelle informazioni e flessibilità oraria.

È quanto emerge dal *Service Customer Study*, l'indagine condotta da **Quintegia** su un campione di oltre 1.600 clienti italiani e presentata oggi al Service Day di Brescia (Brixia Forum, 8-9 novembre).

Secondo la survey, che vede **9 consumatori 10 ritenere** utile la possibilità di prenotare online, oltre a una maggiore flessibilità sugli orari e l'apertura nel weekend (70%) è particolarmente apprezzato il servizio pick-up&delivery casa/lavoro (65%), formule di abbonamento al km per la manutenzione dell'auto nuova (65%) e possibilità di finanziamento (60%). Buono anche l'interesse per servizi ancora più innovativi, come la condivisione dei dati di utilizzo delle auto (50%) e la realizzazione dell'intervento direttamente a domicilio (45%), mentre è altissima la percentuale di gradimento (80%) per forme digitali di condivisione delle valutazioni degli utenti.

**Aspettative** che non trovano però ancora riscontro con lo stato dell'arte. **Le prenotazioni online, ad esempio, sono attivate oggi solo dal 22% delle officine**, e la quasi totalità dei clienti prende ancora appuntamento secondo le modalità tradizionali, al telefono o di persona.

**Anche nella fase preliminare**, è circa il 35% la percentuale degli automobilisti che fanno ricerche online, un dato in diminuzione rispetto a qualche anno fa e su cui pesa molto l'esperienza precedente caratterizzata spesso dall'assenza di informazioni chiave sul web.

**Tra quelli attivi online, 1 su 2 indaga i costi dell'intervento**, mentre sono quasi 4 su 10 quelli che cercano informazioni sull'officina di riferimento: un'attenzione al portafoglio e alla qualità, a cui si aggiunge un crescente interesse a verificare anche le informazioni tecniche sull'intervento. Tra gli strumenti della rete,

**Il 70% delle auto circolanti in Europa sarà connesso nel...****Toyota C-HR 2020, restyling per il crossover ibrido | VIDEO****Ford SUV Mustang EV, arriverà sul mercato nel 2020 | VIDEO****FCA e PSA confermano la trattativa per la fusione**

&lt; Prev Next &gt;

## Iscriviti alla Newsletter

Email\*

Quando invii il modulo, controlla la tua inbox per confermare l'iscrizione

**Iscriviti**

## Foto & Video

**Alfa Romeo Tonale, produzione nel 2020 e motori ibridi, Diesel e benzina****Audi Q5 TFSI e Quattro, prova su strada dell'ibrida plug-in****FCA What's Behind, la tecnologia e lo sviluppo della trazione integrale | VIDEO**

prevalgono i siti web, anche se aumenta il ricorso ai social (25%) soprattutto tra i clienti più giovani, tra i 25 e 34 anni.

**Nel confronto tra concessionari/riparatori autorizzati** e officine indipendenti, ai primi viene riconosciuta una più ampia offerta di servizi aggiuntivi, mentre le seconde sono apprezzate per il migliore rapporto qualità-prezzo. E mettendo sotto la lente proprio i riparatori indipendenti, emerge come nei prossimi 12 mesi si intenda investire, oltre che nei servizi online (prenotazione 25% e preventivo 15%), sulla specializzazione in motorizzazioni ibride o elettriche (22%) e sul ricontattare in modo proattivo i clienti (22%).

**Tra i servizi aggiuntivi già presenti**, invece, più della metà dei riparatori garantiscono la presa e consegna della vettura, offerta dal 69% (e nei piani di implementazione per l'8%), l'auto sostitutiva (53%) e il servizio rapido (51%), mentre sono circa un terzo quelli che già si impegnano nel ricontatto proattivo dei clienti, nel lavaggio dell'auto e nella specializzazione ibrido/elettrico.

#### **Un mercato da 30 miliardi di euro**

**Il mercato del post-vendita in Italia vale oltre 30 miliardi di euro** e conta circa 35 mila aziende tra riparatori, carrozzerie e gommisti, in più di 7 casi su 10 affiliate a network per il reperimento di informazioni tecniche, formazione, ricambi e attività di marketing.

Alla seconda edizione, Service Day è un evento organizzato dalla società trevigiana **Quintegia e nato da un'idea di AsConAuto**, e vuole essere un momento di networking, formazione e confronto per tutti i professionisti nel business dell'assistenza e riparazione auto (officine autorizzate e indipendenti, carrozzerie, concessionarie, case auto e aziende specializzate).

Ultima modifica: 10 novembre 2019