

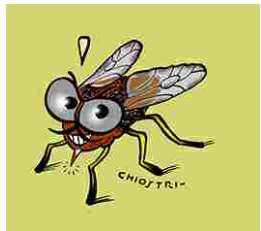


## Al Service Day ecco il nuovo futuro del post-vendita

Si è tenuta a Brescia la **seconda edizione di Service Day**, evento organizzato da Quintegia grazie a un'idea di **AsConAuto**. Scopo dell'iniziativa, proporre agli addetti ai lavori dell'automotive e agli operatori del comparto "il nuovo futuro del post-vendita", iniziativa interamente dedicata alla esplorazione e all'approfondimento delle dinamiche di un mercato che vale nell'anno oltre 30 miliardi di euro (stima di Quintegia).

Ben 22 sessioni nel programma hanno portato alla platea di specialisti intervenuti da tutta Italia contributi di esperti, ricerche originali e analisi di scenari, come anche esemplari **best practice** declinate in tutti gli ambiti del business. Alcune delle tematiche affrontate: **fidelizzazione dei clienti (dalle tecniche classiche a innovativi strumenti online), uso delle strumentazioni del marketing digitale, lavoro di squadra tra Case auto e concessionari, formazione, sviluppo di capacità specialistiche e di soft skill nei collaboratori in officina.**

### IL TAFANO



Guarda la sezione "Il Tafano"

“Il futuro del service è nel team e nei talenti”, tema dell’incontro di apertura, ha visto gli interventi di **Fabrizio Guidi, presidente AsConAuto; Leonardo Buzzavo, presidente di Quintegia e docente all’Università Ca’ Foscari; Mario Isola, head of FI and Car Racing Pirelli, e di Rudy Zerbi, conduttore televisivo e radiofonico, produttore discografico e talent scout.**

La prima parte, a cura degli ideatori e organizzatori dell’evento, ha approfondito le dinamiche del settore, anche attraverso dati e trend sul business after-sales, in modo da supportare gli operatori nella comprensione di quanto è in atto nel mercato così da fornire risposte adeguate nello sviluppo del proprio business. E, **come ha ricordato Buzzavo, oggi nella economia della conoscenza lavorare significa anche conoscere il contesto e il lavoro che, in un momento storico delicato come l’attuale, devono essere agganciati alla innovazione.**

Il presidente di **AsConAuto**, Guidi: “Service Day è una idea fortemente voluta da **AsConAuto** risponde al bisogno di tutta la nostra filiera di capire che cosa stia avvenendo nel mondo del post-vendita per essere in grado di stabilire la direzione da prendere in modo da affrontare con successo le sfide del futuro. Tra le novità ideate per questa seconda edizione, spicca anche la presentazione dei risultati della prima DealerStat dedicata al post-vendita che vuole mettere in evidenza la soddisfazione delle reti ufficiali per le Case che rappresentano”.

Con orgoglio, il presidente **Guidi** ha quindi rivendicato un percorso impegnativo ma di soddisfazioni crescenti del progetto associativo di **AsConAuto** per i risultati raggiunti e attesi: “Perché bisogna parlare di un nuovo futuro – ha sottolineato -. Avevamo forse immaginato di vedere il 70% degli italiani con un «telefono» in mano per 2,5 ore al giorno, il «mi piace» virtuale al posto del passaparola, vetture che si guidano da sole, parlando tra loro o con il Service, motori condensati in una grande bobina che accelera e frena la vettura. Ma è già così perché **il cambiamento è la legge della vita.** Oggi, **AsConAuto** è una realtà unica in Europa, voluta e costruita dai concessionari italiani, che hanno condiviso idee, progetti, investimenti e spese: facendo team e dimostrando talento. E nell’arco temporale di un decennio **il volume di affari sviluppato dal sistema associativo, nel 2010 per un controvalore di 278.447.198 euro, è aumentato nel 2019 a un risultato di 685.235.090 euro.** Tutto ciò grazie anche agli altri talenti che hanno supportato il successo della nostra rete: più di 500 persone al servizio dei progetti associativi (322 addetti logistici, 110 promoter, 70 management & back office). Una sola logistica, di proprietà del 70% dei concessionari italiani, economica, rapida, versatile e più visibile che copre 1.755 magazzini in 17 regioni e 86 province”.

“Ormai un nuovo futuro – ha proseguito **Guidi** – si deve aprire anche nella collaborazione tra Case e Rete ufficiale. Il cliente si rivolge per il 25% al Service ufficiale e per il 75% al resto della rete: se per la Rete Ufficiale appare impossibile ridurre i costi, occorre un impegno comune per dare più valore al patrimonio che rappresenta. **Solo così si potranno mantenere originali le vetture, il che equivale a una maggiore sicurezza per il conducente e a una salvaguardia del valore dell’automezzo.** Il cliente ha il diritto di conservare il «valore della sua auto», scegliendo come e dove farla riparare. In questo contesto, **AsConAuto** rimane il canale ideale per acquistare i ricambi originali, in quanto offre la capillare copertura del territorio e una scontistica ricambi riservata. E la Rete Ufficiale, attraverso una mano d’opera qualificata e sempre più specializzata, mantiene gli standard di sicurezza. Essere in questa rete associativa, scelti dai concessionari dei Consorzi, significherà entrare a fare parte di un Servizio Nazionale di Garanzia sulle Vetture Usate vendute dai concessionari italiani. Inoltre, permetterà di ricevere, attraverso **AsConAuto Academy**, aggiornamenti costanti e riservati. Lanciamo da subito, in proposito, anche **la nuova App “A-Service”, dedicata esclusivamente agli autoriparatori della rete**, che propone con immediatezza tanti vantaggi a portata di smartphone”. –

“La demagogia e la disattenzione – ha concluso **Guidi** – con cui si guarda al mondo automotive, riusciranno ancora una volta a penalizzarlo, con la conseguenza che aumenterà l’inquinamento e si potranno aggravare i problemi di un settore che rappresenta l’11% del Pil. Tutto questo impone che le Case, i concessionari, gli autoriparatori e i nostri partner facciano Team. **Oggi, chiunque faccia con passione il proprio lavoro ed è presente qui per formarsi e confrontarsi può essere in grado di fare la differenza nella rete e nella squadra.** Perché dimostra di avere (quello che Guidi ha definito, parafrasando una trasmissione di successo) il “Service Factor” e quindi si candida a essere nel nuovo futuro del Service”.

PIÙ LETTI



A che serve il Tavolo Automotive?

November 11, 2019



Al Service Day ecco il nuovo futuro del post-vendita

November 11, 2019



Mazda CX-30, qui l’innovazione si sente e si vede

November 11, 2019



Flotte aziendali, cresce l’interesse per la mobilità elettrica

November 11, 2019



Hyundai sceglie...

November 11, 2019



IVECO a Ecomondo con una gamma 100% a metano

November 11, 2019

Il blog dell’auto per chi la guida, chi ci lavora e chi la racconta

la mobilità a motore guarda avanti



Leave a Reply