



## Nel Service i Dealer definiscono BMW il miglior marchio



Presentati a Service Day 2023 i risultati DealerSTAT dedicati al post- vendita

Service – BMW è il miglior brand nel service secondo i dealer. È quanto emerso dalle premiazioni **DealerSTAT** nella cornice di Service Day, l'evento di **Quintegia** da un'idea di **AsConAuto**, dedicato alla filiera post-vendita del settore automotive. Il Costruttore è stato il brand che, secondo lo Studio di Quintegia, è riuscito a soddisfare al meglio le attese della rete nell'ambito del post-vendita. Il premio è stato ritirato da **Dario Mennella**, **Customer Support Director di BMW Group Italia**, nel corso della sessione "Case auto e officine fanno rete nel service".

*"Innanzitutto, voglio ringraziare tutti le Concessionarie e i Centri Service BMW e MINI per questo risultato che mostra prima di ogni altra cosa un lavoro insieme efficace e continuo. Come BMW Group, il nostro impegno costante è semplificare il più possibile i processi di gestione di un intervento, integrando in un solo sistema le informazioni del Cliente, del Veicolo e dell'intervento, consentendo dunque la più efficace preparazione all'incontro con il Cliente da parte della nostra Rete. Inoltre, con il Proactive Care abbiamo innalzato la relazione tra Cliente e Centro Service BMW e MINI ad un nuovo livello, grazie all'uso efficace della tecnologia a bordo dei nostri veicoli."*

Service

Lo studio **DealerSTAT** punta annualmente ad indagare la soddisfazione dei dealer nei confronti delle Case. La rilevazione è avvenuta tra il 7 marzo e il 7 aprile, ha coinvolto ben 33 marchi e il 63% dei dealer italiani, per un totale di 1.410 questionari.

I dati raccolti in primavera sono stati rielaborati appositamente per **Service Day**, andando a realizzare un indicatore che include i diversi aspetti del post-vendita. **BMW** si è aggiudicata il premio con una **valutazione pari a 3,99 (in una scala da 1 a 5)**, rispetto ad una media Italia di 3,28. **Completano il podio Mini, comunque inclusa nel BMW Group, al secondo posto, e Porsche**. Tra i diversi temi analizzati, **BMW è risultata al vertice nel servizio ricambi e negli standard richiesti nel post-vendita**. Il marchio si è posizionato sul podio anche nella **disponibilità al dialogo nel post-vendita, nella competitività dei pacchetti di manutenzione proposti e nella struttura dei margini ricambi**.



Redazione Fleettime

Fonte press MARRONECATTELAN

