



# Il Successo di BMW nel Settore del Service: DealerSTAT Riconosce la Soddisfazione dei Dealer

inBmw, Eventi, Mondo Auto

di



Redazione Auto361 28 Ottobre 2023, 11:08 am 171 Views



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.

**BMW** è stato acclamato come il brand leader nel settore del service, secondo le premiazioni **DealerSTAT** durante l'evento Service Day organizzato da Quintegia, un'iniziativa di AsConAuto dedicata alla filiera post-vendita nel settore automotive. Secondo uno studio condotto da Quintegia, BMW è emerso come il brand che ha superato le aspettative della rete di concessionari nell'ambito del post-vendita.

## L'Onorevole Riconoscimento a BMW

Durante la sessione "Case auto e officine fanno rete nel service," il premio è stato consegnato a Dario Mennella, Direttore del Customer Support di BMW Group Italia. In questa occasione, Mennella ha espresso la sua gratitudine alle concessionarie e ai centri service BMW e MINI, sottolineando il successo che deriva da un lavoro collaborativo ed efficace.

BMW Group, ha affermato Mennella, si impegna costantemente a semplificare i processi di gestione degli interventi, integrando le informazioni dei clienti, dei veicoli e degli interventi in un unico sistema. Questo sforzo mira a preparare al meglio la rete di assistenza all'incontro con il cliente. Inoltre, grazie all'innovativo Proactive Care, BMW Group ha elevato la relazione tra cliente e centro service BMW e MINI, sfruttando in modo efficace la tecnologia a bordo dei propri veicoli.

## DealerSTAT: Un'Indagine di Soddisfazione Annuale



DealerSTAT conduce ogni anno un'indagine per valutare la soddisfazione dei dealer nei confronti delle case automobilistiche. L'indagine di quest'anno è stata condotta tra il 7 marzo e il 7 aprile, coinvolgendo ben 33 marchi automobilistici e il 63% dei dealer italiani, con un totale di 1.410 questionari completati.

I dati raccolti in primavera sono stati elaborati appositamente per l'evento Service Day, creando un indicatore che tiene conto dei vari aspetti del post-vendita. BMW si è aggiudicata il premio con una valutazione di 3,99 su una scala da 1 a 5, superando la media italiana di 3,28. Al secondo e terzo posto si sono classificate Mini, anch'essa parte del gruppo BMW, e Porsche.

### **Eccellenza di BMW in Diversi Aspetti del Post-Vendita**

Tra i vari aspetti analizzati, BMW è emersa come leader nei seguenti ambiti:

- 1. Servizio Ricambi:** BMW ha ottenuto un punteggio eccellente nella fornitura di ricambi e componenti, dimostrando una notevole efficienza nella gestione delle parti di ricambio.
- 2. Standard Richiesti nel Post-Vendita:** Il marchio ha rispettato gli standard richiesti nel post-vendita, assicurando una qualità costante nei servizi offerti.
- 3. Disponibilità al Dialogo:** BMW ha ottenuto un punteggio elevato per la sua disponibilità al dialogo nel post-vendita, dimostrando una comunicazione efficace e aperta con i dealer.
- 4. Competitività dei Pacchetti di Manutenzione:** Il brand ha mostrato di offrire pacchetti di manutenzione altamente competitivi, vantaggiosi per i dealer e i clienti.
- 5. Struttura dei Margini Ricambi:** BMW ha evidenziato una struttura dei margini per i ricambi che soddisfa le aspettative dei dealer, garantendo una partnership redditizia.

In conclusione, BMW ha ricevuto un riconoscimento ben meritato da DealerSTAT come il brand leader nel settore del service, dimostrando un impegno costante nell'eccellenza del post-vendita e nella soddisfazione della rete di concessionari. Con valutazioni eccezionali in vari aspetti chiave, BMW continua a dimostrare la sua leadership nel mondo dell'automotive.

