

EVENTI

SERVICE DAY 2023



L'IMPORTANZA DELL'ASSISTENZA

L'evento, organizzato da Quintegia e AsConAuto, è riuscito a diventare un vero e proprio punto di riferimento per i tanti attori della filiera post-vendita

di Luca Baglieri

Due giorni. Oltre 3.000 professionisti impegnati nella filiera del post-vendita e 35 aziende presenti in un mercato che vale 32 miliardi di euro e che in Italia conta più di 42.000 operatori. Sono questi i numeri del Service Day 2023. L'evento, organizzato da Quintegia e AsConAuto, è andato in scena lo scorso 27 e 28 ottobre presso il Centro Congressi Veronafiere. Una terza edizione che ha rappresentato il grande ritorno, dopo due anni di assenza causati dalla pandemia, di un vero e proprio punto di riferimento per le tante aziende coinvolte nella filiera dell'after sales: dalle concessionarie ai riparatori ufficiali e indipendenti.

Questo mondo in continua evoluzione viene visto anche dalle case auto con sempre maggiore attenzione. Un impegno dimostrato dalla presenza di tante case auto fra gli stand dell'ultimo Service Day: BMW (premiata con il premio DealerStat nel service), Ford (presente anche con il suo programma di vendita e distribuzione di ricambi PartsPlus), Jaguar Land Rover, Kia, Mercedes, Mini, Renault, Volkswagen e Volvo. "Abbiamo deciso di riprendere in mano questo progetto – ci ha detto **Alessandro Dal Bon**, Board Member di Quintegia – per guidare le concessionarie e gli operatori del settore attraverso le mille incognite che accompagnano la transizione in atto

nel mondo dell'automotive, cercando allo stesso tempo di capire i futuri sviluppi ed evoluzioni dell'after sales".

NON PIÙ SEMPLICI RIPARATORI

La due giorni veronese ha cercato, attraverso una serie di panel, incontri di networking e presentazioni di prodotti e servizi, di fare un focus completo sul comparto del post-vendita, con un'attenzione particolare sulla cultura della qualità della riparazione, anche in virtù della transizione energetica che il sistema dell'auto sta affrontando. E il punto di partenza di questo processo deve essere il passaggio dal semplice servizio di riparazione al concetto di valore dell'assistenza. "C'è bisogno – ha sottolineato **Luca Montagner**, Senior Advisor di Quintegia – di investire costantemente in attrezzature, formazione, software e, per quanto riguarda le auto elettriche, anche nella messa in sicurezza delle vetture quando si fanno gli interventi. Tutti servizi aggiuntivi che per i clienti possono fare la differenza". Obiettivi condivisi anche dall'altro organizzatore del Service Day. "C'è bisogno – ha dichiarato **Roberto Scarabel**, presidente di AsConAuto – di una maggiore cultura sui ricambi originali e sul service perché nel corso degli anni i concessionari si sono dedicati più alla vendita delle automobili che all'autoriparazione. Solo se l'intera filiera sta insieme, si riesce ad avere un quadro completo sui possibili scenari futuri di questo settore".