



Eventi

## PRENDERE LA DIREZIONE GIUSTA

Un settore che sta vivendo profondi cambiamenti quello dell'automotive. Come possono gli operatori - concessionari (o già agenti), meccatronici e carrozzieri - comprendere qual è la direzione giusta da prendere per continuare a esserne protagonisti? Non ci sono dubbi: informandosi. "La conoscenza - ha sottolineato **Alessandro Dal Bon**, VP Dealer & Industry Solutions e Board Member di Quintegia al convegno di apertura di Service Day - è il timone che meglio ci può guidare in questi tempi. Ecco che Service Day, l'evento di Quintegia nato da un'idea di AsConAuto diventa più di un momento di incontro tra attori della filiera: è un vero e proprio investimento sul futuro".

La parola è poi passata a **Roberto Scarabel**, Presidente di AsConAuto che ha fatto del Ricambio Originale, filo conduttore dell'evento veronese, la sua forza. A lui il compito di ricordare quelli che sono i numeri dell'associazione oggi. "AsConAuto conta 1.025 concessionari soci e serve quotidianamente oltre 23mila autoriparatori con 2.000 magazzini e 607 veicoli di proprietà. Abbiamo 27 distretti, 12 consorzi, 130 promoter e 412 addetti logistici. Nel 2023 puntiamo a sfiorare un volume di affari pari a un miliardo, con un +37 per cento sul 2021. Certo ci sono stati anche gli aumenti di listino ma l'incremento è dovuto soprattutto all'aumento del numero di colli trasportati. La forza di AsConAuto sono le persone ma anche il modello di business sviluppato nel tempo".

**Tommaso Bortolomiol**, Ceo di Quintegia, al pubblico veronese ha proposto qualche spunto di riflessione. "Cresce la quota del noleggio a lungo termine: è un mercato da guardare in modo nuovo o da escludere perché

applica tariffe meno convenienti? L'Italia non è tra i Paesi che immatricolano più elettriche. Gli operatori del service possono dormire sogni tranquilli o si devono preparare comunque alla rivoluzione? Si affacciano sul mercato nuovi brand, non solo dalla Cina, vanno mappati? I clienti si informano sempre più nel digitale. Quanto la nostra officina utilizza AI e Machine Learning per migliorare i processi?".

**Leonardo Buzzavo**, Docente presso l'Università Ca' Foscari di Venezia, si è soffermato sui concetti di assistenza e servitizzazione: "L'assistenza non è risoluzione di un problema ma generazione di un valore. Servitizzazione significa interazione, sartorialità, accompagnamento nel tempo". Ha poi introdotto i concetti di cross-selling (vendita di un servizio supplementare rispetto a quello che il cliente sta per comprare o ha già acquistato) e up-selling (vendita di un servizio più complesso).

Qualche spunto anche da **Luca Montagner**, senior Advisor Quintegia: "Il mercato della riparazione in Italia si sta consolidando. Le dimensioni mediamente crescono e i fatturati pure ma all'orizzonte c'è l'elettrificazione del parco che comporterà una diminuzione netta del fatturato medio per passaggio. Cosa fare? Specializzarsi puntando su servizi esclusivi o proporsi come un solo interlocutore per tutte le esigenze legate alla manutenzione?".

A chiudere la sessione la testimonianza di **Paolo Gabrielli**, Sales Director di Technogym. Perché in fondo tra il mondo wellness e quello automotive le assonanze sono tantissime. Nell'azienda di Cesena vendita e post-vendita sono una cosa sola.

