



Sondaggio AsConAuto ‘Automobilisti e ricambi: fiducia sì, consapevolezza no’



Il sondaggio commissionato da AsConAuto a GiPA rivela che quasi due clienti delle officine indipendenti su tre non vengono interpellati sulla tipologia di ricambi utilizzati e meno della metà conosce le differenze tra gli originali e le alternative. Gli automobilisti italiani continuano a essere poco informati e poco coinvolti nelle scelte sui ricambi per la manutenzione e la riparazione delle proprie auto pur riponendo un elevato livello di fiducia nelle officine indipendenti alle quali si rivolgono. È quanto emerge dal sondaggio commissionato da AsConAuto, Associazione Consorzi Concessionari Autoveicoli, a GiPA, società presente in oltre 30 paesi nel mondo specializzata in ricerche di mercato e analisi di marketing relative al settore automotive. Lo studio è stato condotto su un campione di 1.000 automobilisti italiani nello scorso mese di dicembre.

Quasi due clienti su tre non vengono interpellati sulla tipologia di ricambi da utilizzare. La percentuale sale al 69% tra le donne e al 68% tra chi ha più di 55 anni. Anche quando la scelta viene proposta, le spiegazioni risultano spesso parziali o poco approfondite: solo meno del 10% del campione ha ricevuto informazioni dettagliate, quota che raggiunge il 15% solo tra chi possiede vetture con meno di cinque anni.

La gestione dei preventivi riflette la stessa dinamica: solo il 10,3% degli automobilisti ha ricevuto proposte scritte e differenziate in base ai ricambi impiegati. Nella maggior parte dei casi, il confronto avviene esclusivamente a voce, limitando la possibilità per il cliente di valutare le alternative disponibili. Ne emerge un rapporto con l'officina indipendente basato sulla fiducia, ma non sempre accompagnato da un adeguato livello di informazione.

Non sorprende, quindi, che solo poco più di un quarto degli interpellati – un terzo di quelli che possiedono vetture più giovani – sia certo che sulla propria auto siano stati montati ricambi originali.



Una quota significativa, poco più del 47%, non lo sa o lo presume senza averne reale conferma. Il dato è peggiorativo per le donne (50,6%). È un segnale evidente di una asimmetria informativa che persiste lungo la filiera dell'assistenza.

Il sondaggio rivela anche come la conoscenza tecnica dei Ricambi Originali sia ancora incompleta: meno della metà degli intervistati dimostra di comprenderne davvero le differenze rispetto ad altre tipologie disponibili sul mercato. La percezione del Ricambio Originale è spesso semplificata o confusa, segno di una comunicazione poco efficace sul suo valore in termini di prestazioni, sicurezza e coerenza con il progetto originario del veicolo.

Rilevante il fatto che oltre il 50% degli automobilisti dichiara di non avere preferenze circa la tipologia dei ricambi e di affidarsi alle indicazioni del proprio riparatore. Una tendenza influenzata dalla composizione del campione, per il 40% rappresentato da persone over 55 anni, abituate a fidarsi dell'officina e meno propense a richiedere informazioni tecniche o confronti di prezzo.

«La fiducia del cliente è un patrimonio prezioso, ma comporta responsabilità, – ha sottolineato Roberto Scarabel, presidente di AsConAuto – le officine devono guidare il cliente con chiarezza e trasparenza, trasformando la fiducia in consapevolezza. Informare non significa complicare la scelta