



> 1 febbraio 2026 alle ore 0:00

Gambarini (Gruppo Tomasi): "Il Service come cuore della strategia di crescita e fidelizzazione"

Cornelio Gambarini, appassionato in tutti i sensi dell'auto, anche con anni di motorsport sulle spalle, inclusa un'esperienza in pista con una scuderia Ferrari, da oltre 43 anni in Tomasi, con la famiglia prima ancora della costituzione della Tomasi Auto, oggi segue tutte le attività di Service e di assistenza dei centri Tomasi, attualmente Verona, Milano, Roma, Parma da pochi giorni, e il radicamento storico di Guidizzolo, oltre a supervisionare l'attività tutta di Cdr (il grande centro di ripristino, uno dei must nella procedura qualitativa di Tomasi). Tipicamente i rivenditori indipendenti, quale è al di là delle dimensioni notevoli di Tomasi, tendono a ore, Tomasi va contro tendenza, ritenendo il Service l'esperienza fidelizzante con il cliente. Dunque abbiamo voluto approfondire con lui le modalità di erogazione dei servizi e gli obiettivi che si sono dati.

Gambarini, 44 anni di lavoro con Tomasi, non è ancora stufo?

"In realtà no, faccio con la passione del primo giorno, il lavoro che volevo fare fin da bambino".

Voi date assistenza in tutti i vostri centri?

"No, sicuramente la diamo in modo completo e ampio a Guidizzolo, abbiamo una buona officina anche a Verona, a Roma siamo già al tappo e dobbiamo potenziare il nostro servizio anche per estenderlo al Noleggio Breve (Tomasi possiede una società: Noleggiare, molto presente su tutte le piazze, con un parco auto di 12.000 vetture), Milano invece ha solo una piccola area di accoglienza per le perizie, e qui dobbiamo veramente progettare un nuovo service, oggi ci rivolgiamo all'esterno con i suoi alti e bassi. Il tema è controverso: c'è chi pensa che sviluppare il servizio assistenza sia aumentare la complessità e chi come noi pensa che sia una esperienza fidelizzante che fa crescere il valore della nostra offerta. In generale i nostri competitor, i rivenditori indipendenti, scelgono di non estendere la loro offerta all'assistenza".



Il Service non è un costo da comprimere, ma l'esperienza chiave per costruire una relazione duratura con il cliente e rafforzarne la fiducia

La politica dei centri diretti con assistenza interesserà il piano industriale che vi accingete a varare?

"Sicuramente sì, a partire dal potenziamento degli esistenti. È una cosa che per noi sta diventando sempre più apprezzata e su questo noi fondiamo obiettivi di crescita".

Date garanzie oltre a quelle legali ai vostri clienti?

"Le garanzie estese sono all'interno della nostra proposta di vendita. Fino a 5 anni fa avevamo un fornitore esterno, poi siamo passati in autoassicurazione. I vantaggi sono stati molteplici, il primo è la riduzione dei costi, poi abbiamo creato una nostra authority per la valutazione di danni e perizie. E qui la qualità percepita e reale per il cliente cresce molto, perché i nostri tecnici vivono nell'ambiente del Service, conoscono i problemi e l'accuratezza della diagnosi è altissima. Analizziamo poi mensilmente le post-delivery per avere una piena comprensione dei problemi che molto spesso sono peculiari del modello piuttosto che legati all'uso o incidentali. Ancora, noi muo-



Cornelio Gambarini,
Responsabile Cdr
Gruppo Tomasi

I prodotti Fuchs, soluzioni avanzate

Lo sviluppo dei prodotti Fuchs avviene in stretta collaborazione con costruttori Oem e componentisti, rendendo ricerca e innovazione elementi centrali della strategia industriale del gruppo. L'attenzione alla sostenibilità si traduce in soluzioni avanzate come gli oli motore Ultra-Low-Viscosity e i fluidi per trasmissioni dedicate alle motorizzazioni tradizionali, ibride ed elettriche.

Le tecnologie BluEV e ACT - Advanced Circular Technology rappresentano, in questo senso, un approccio integrato che combina prestazioni, efficienza e riduzione dell'impatto ambientale.

Scoprite l'intera gamma al sito
www.fuchs.com/it.

viamo in vendite auto che hanno massimo 5 anni, che possiamo garantire (oltre i due anni di garanzia legale obbligatoria) per ulteriori 3 anni. Per arrivare così ad una copertura massima di otto anni nella vita della vettura. Tutte le vetture che noi vendiamo vengono dotate di localizzatore che, oltre a offrire al cliente un servizio aggiuntivo, ci permette una gestione proattiva del cliente basata sul chilometraggio".

Come vi muovete in termini di prodotti e servizi, cercate un rapporto con le Case auto, anche entrando nelle loro reti assistenziali?

"Dove possiamo diventiamo autorizzati, perché questo ci consente anche di entrare nei database dei costruttori, cosa importantissima per fare bene il lavoro di authority, e poi, essere autorizzati significa per il cliente un garanzia aggiuntiva. Indipendenti nella vendita, legati alle Case nel postvendita. È un passaggio in qualche modo obbligato visto che i motori sono sempre più complessi e che spesso i problemi sono associati a questioni di elettronica, di software".

Come vi approvvigionate di ricambi?

"Siamo nella rete AsConAuto, ma oggi si stanno muovendo altre realtà come i Ford Parts o le placche Stellantis per i ricambi Oem e anche reti di ricambisti per i ricambi del componentista o equivalenti, la discriminante per i ricambi è fortemente collegata con gli anni di vita che ha la lettura".

Quali sono i numeri dell'attività autoriparativa?

"Nel 2025 abbiamo avuto 33.000 interventi riparativi, a fronte di vendite a privati di 8.000 vetture annue con un complessivo volume di affari, inclusi i ricambi, di 12 milioni di euro all'anno".

E il Cdr (Centro di ripristino) che ruolo ha?

"Un ruolo chiave nel nostro processo produttivo, si opera con metodo per qualificare i nostri prodotti, controllando tutto con rigore assoluto. Vogliamo essere i best in class. Poi aggiungerei il valore formativo per tutti i tecnici".



Garanzie fino a otto anni, authority interna e Cdr: controllo totale, diagnosi avanzata e qualità 'best in class' come vantaggio competitivo