Questo sito utilizza cookie per analisi, contenuti personalizzati e pubblicità. Continuando a navigare questo sito, accetti tale utilizzo. Scopri di più

Service Day, Brescia: AsConAuto apre ai servizi post-vendita

Automoto.it | 8 ore fa | Omar Fumagalli

L'interesse è focalizzato sul cambiamento dell'autoriparazione, nei tre giorni del Service Day, a Brescia. Le dimensioni delle officine in Italia sono molto varie ma l'evento bresciano è di quelli per grandi protagonisti, nel senso buono, perché organizzato da chi ha lunghi anni di esperienza nel seguire il mondo dei grandi dealer auto. Il settore è stato schiacciato dalla crisi che ha modificato il rapporto degli italiani con l'auto ma, come sottolinea Luca Montagner di Quintegia, la filiera del ricambio originale incontra gli operatori del service. In passato non sempre era così.

Ricambi originali

"Il Service è già protagonista nel mondo della concessionaria per la marginalità e la fidelizzazione del cliente, per le oltre 35.000 aziende attive" spiega Fabrizio Guidi, presidente dell'Associazione Nazionale Consorzi Concessionari Auto. Il bilancio è tornato sopra la soglia dei 30 miliardi di fatturato. Ora è il momento di puntare a un adeguamento dei servizi, che deve seguire i ritmi di un mercato auto dove si stanno facendo strada formule di condivisione, elettrificazione e servizi a domicilio. La rivoluzione interessa vari ambienti del service, ma Guidi sottolinea che ieri come domani, il ricambio originale rappresenta un collante tra chi costruisce il veicolo, la rete dei dealer, gli indipendenti e il mercato. Svolge un ruolo identificativo ed sinonimo di qualità alla base di un progetto di rete diffusa.

Sfide

Il mercato ormai è globale ed influenzato dalle variazioni a due cifre dei Paesi emergenti, dalle fake news che non hanno risparmiato il settore automotive, con l'attacco alle motorizzazioni diesel. A ciò si aggiunge la sempre maggiore propensione dei costruttori a puntare sull'elettrificazione che potrebbe portare a uno stravolgimento: nel 2028 si prevede che il 70% delle auto di nuova immatricolazione avrà un'alimentazione elettrica o ibrida e tutto ciò potrebbe influire sul modo di riparare i veicoli. Ma è anche vero che tra 10 anni il parco circolante italiano sarà comunque composto per l'80% da veicoli con motori termici.

Nuova identità professionale

Con queste prospettive, la qualità della riparazione e l'utilizzo di ricambi originali diventano fondamentali, per uscire da un vicolo cieco che vede la mano d'opera italiana con tariffe inferiori del 30% rispetto al resto dell'Europa. AsConAuto ha messo a punto un progetto di rinnovamento dei servizi, che punta anche sulla formazione continua e nuove sinergie. Come sottolinea Guidi: «Il nostro progetto ha già consentito di superare la crisi del settore. L'Associazione ora è pronta per affrontare un futuro più complicato, dove si vincerà solo e soltanto insieme».

Indagine

L'indagine condotta da Quintegia su un campione di 1.000 utenti, evidenzia come i cambiamenti siano profondi, quanto inaspettati e impongano una vera e propria rivoluzione nel mondo dei servizi post-vendita. Da un lato l'evoluzione tecnologica, dall'elettrico alla connettività fino alla guida autonoma, dall'altro un consumatore con esigenze sempre più legate al mondo digitale. Leonardo Buzzavo rileva la necessità di ricalibrare il service per fare fronte al futuro, richiamando il valore di una affermazione basilare per il mondo della innovazione che risale al Cluetrain Manifesto: bisogna ingaggiare una conversazione, i mercati sono conversazioni. "Il riparatore – osserva Buzzavo - deve fare una diagnosi del cliente e porsi in una situazione di ascolto per migliorare il presente e preparare il futuro".

Codice abbonamento: 122943

Ritaglio stampa ad uso esclusivo del destinatario, non riproducibile.