



HOME AUTOMOTIVE MOTO ANTEPRIME TEST RETROSPETTIVE MOBILITÀ & TRASPORTI SPORT SALONI TURISMO NEWS AERONAUTICA NAUTICA

Home > Automotive > Attualità > La migliore comunicazione post vendita 2018 è di Ford

La migliore comunicazione post vendita 2018 è di Ford

in Attualità, Automotive 22 novembre 2018

Il riconoscimento ha voluto sottolineare la migliore strategia di marketing e comunicazione della casa dall'Ovale Blu



Durante il **Service Day 2018**, l'importante evento **B2B** ideato da **AsConAuto (Associazione Consorzi Concessionari Auto)** in collaborazione con **Quintegia**, appena conclusosi a Brescia, **Ford Italia** è stata premiata per la migliore **comunicazione post vendita 2018**.

Il premio nasce da un'iniziativa di **Quintegia**, con il sostegno di **Würth**, ed è stato ideato per individuare la Casa automobilistica che, nell'anno, si è distinta per la migliore strategia di marketing e comunicazione nell'area del **post vendita**.

Advertisement

A parte il riconoscimento, vale sottolineare come **Ford Italia** abbia attivamente contribuito al programma, partecipando al **panel «Migliorare il Service: esperienze. Nuove soluzioni di business applicate al post vendita»**, in cui ha illustrato il percorso **«disruptive»** intrapreso nel 2017 per trasformare il proprio modello di business e culminato con il lancio della **«Customer Promise FordService. Libera il tuo tempo»**, un'iniziativa che mira a restituire valore al tempo del cliente, bene sempre più prezioso per quest'ultimo.

ATTUALITÀ



La migliore comunicazione post vendita 2018 è di Ford



La Jaguar F-Type per... i rally



L'inverno sale sul gradino più alto, Madonna di Campiglio sempre in cima



Volvo si aggiudica il Premio Green Prix 2018 grazie al suo Concept 360c



Maserati Levante GTS nominato «SUV of Texas» e «Full-Size Luxury SUV»

CERCA NEL SITO

Per cercare scrivi e premi enter

ULTIME NEWS

Renault lancia le Twingo a GPL

La passione per le due e quattro ruote a Cesena Fiera il 24-25 novembre 2018

Harald Hamprecht nuovo vice-President Communications e membro del Comitato Esecutivo di Opel Automobile GmbH

McLaren svelerà a breve la sua nuova supercar...

Acquisto di azioni proprie: nuova tranche Ferrari N.V.



Valutazione online gratuita della tua auto - Senza registrazione

Marca

Modello

Prima

Valuta ora GRATIS

Powered by noicomprimiamoauto.it

TESTMOTORI360

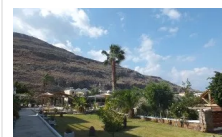


Tre francesi, tre test: C3, 300 Talisman
Scopriamo le peculiarità...



BMW R 1200 GS Model Year 2017: regina incontrastata
Piccoli accorgimenti per...

ITINERARI



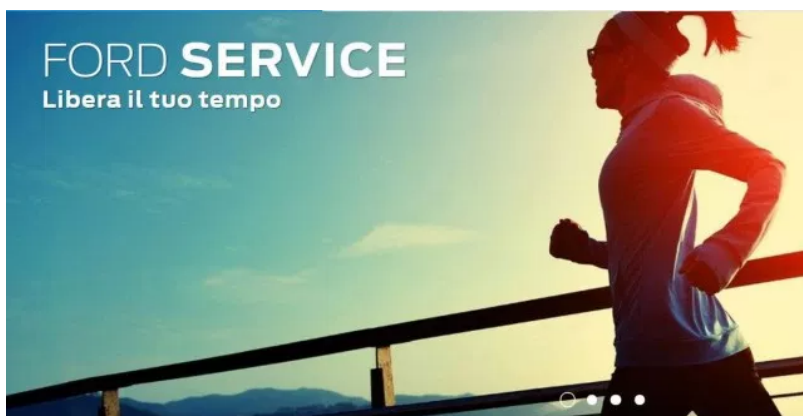
Itinerari: Rodi, l'Egeo

RETROSPETTIVE & AUTOMOBILIA



«Stelle sul Listo a Padova per una sfilata di auto d'epoca

Impostazioni sulla privacy



Tre sono le aree di miglioramento della **Customer Experience**, indicate dagli stessi clienti per aumentare la propria soddisfazione e, attraverso questa, la propria fedeltà al Brand:

1. «**Accessibilità al servizio**»: maggiore disponibilità, in termini di orari e giorni di apertura, nonché di canali di contatto e prenotazione dell'appuntamento.
2. «**Comodità del servizio**»: maggiore semplicità di fruizione del servizio, dando priorità alle esigenze del cliente piuttosto che a quelle dell'operatore.
3. «**Trasparenza dei prezzi**»: possibilità di ricevere un preventivo *on-line*, chiaro e dettagliato, in fase di scelta di un servizio di assistenza.

Nel 2017, il **FordService** è intervenuto nelle prime due aree e ha implementato i 4 «pilastri» della strategia «**FordService. Libera il tuo tempo**»:

■ **Orari estesi**, dal lunedì al venerdì, e apertura il sabato.

■ **Free Courtesy Car**, auto di cortesia gratuita per il cliente (1 giorno gratuito, in caso di manutenzione ordinaria).

■ **Pickup & Delivery** (presa in carico e riconsegna della vettura, dove e quando risulta più comodo per il cliente).

■ **Smart Reception (accettazione mediante Video e-Check o Remote Reception)**, l'alternativa «on-line» all'accettazione interattiva (digitale via e-Check) «off-line».

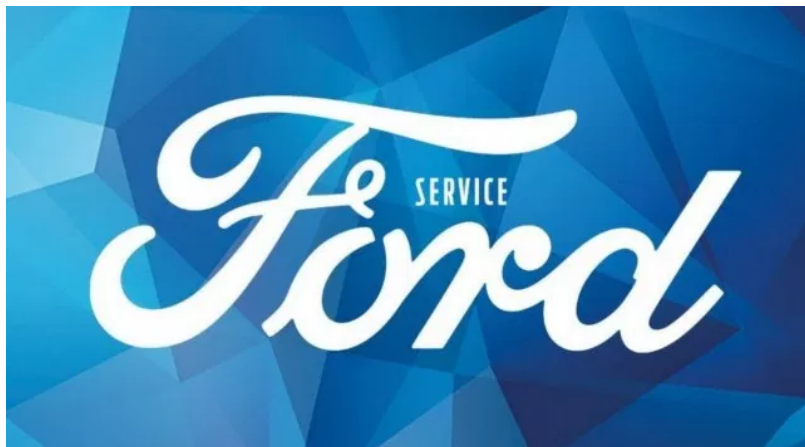
Per quanto riguarda la terza area di miglioramento, ossia assicurare a tutti i clienti dell'Ovale Blu la massima trasparenza dei prezzi, Ford sta capitalizzando sulla qualità garantita dalla propria rete.

Il percorso di consolidamento della **Customer Promise**, nel 2018, in termini di maggiore accessibilità e fruibilità del servizio, si è arricchito di altri 2 «pilastri»:

■ **Fast-Track**, l'assistenza «a 4 mani», nella metà del tempo e senza costi aggiuntivi per il cliente.

■ **Drop Key**, il «salta la coda» per chi non ha tempo per l'accettazione in assistenza.

Accanto alle offerte dedicate ai veicoli più anziani (più di 4 anni), per le vetture più giovani (meno di 3 anni) il FordService ha definito una nuova strategia di «prezzi raccomandati», semplice e coerente.



Sul sito **ford.it** nella sezione «assistenza», è ora disponibile:

■ **Calcolatore FordService**: per le vetture Ford con anzianità entro 3 anni, consente di sviluppare *on-line*, in modo trasparente, il «prezzo raccomandato Ford» per i primi 3 tagliandi, di tutti i modelli e le motorizzazioni.

■ **Offerta Motorcraft**: per i veicoli Ford con più di 4 anni.

Cambiato il modello di business e la **Customer Promise**, non restava che adeguare la comunicazione, per contenuti e forma, a questa nuova filosofia aziendale spostando al centro della scena il cliente e non più un'auto, un meccanico o un'officina.

Il messaggio creativo è focalizzato non su un'offerta commerciale, ma sul bene, oggi, più prezioso per il cliente stesso: il tempo (libero).

La campagna è stata ideata e sviluppata per **Ford Italia da GTB Roma**, l'agenzia del gruppo **WPP** che, sotto la direzione creativa di **Federico Russo**, segue le attività di comunicazione

**Gamma 500 da
9.950€**

**Panda da
7.000€ per tutti**

**Ypsilon da
8.750€**

Pubblicità 4W

500X da 15.000€...
Ann. fiat

Ford Ranger...
motori360.it

Un esemplare...
motori360.it

Ford GT...
motori360.it

Ford F-150...
motori360.it

Ford Ranger...
motori360.it

Youxia X...
motori360.it

Peter Sagan...
motori360.it

Cheetah...
motori360.it

Itinerari...
motori360.it

Nuova Ford...
motori360.it

UAZ Hunter...
motori360.it

Škoda Karoq...
motori360.it



Citroën: dalla TI alla 2CV

ACCESSORI & TUNING



Importanti novi Goodyear: dal mangia smog, a Efficient Grip Performance e Intelligent Tire



CITROËN C3
CON CITROËN CONNECT NAV

INSPIRED BY



Più di un'auto, l'auto per te.



SCOPRI DI PIÙ >

SUV PEUGEOT 2008
MAI LA TECNOLOGIA
SI È SPINTA COSÌ LONTANO

SCOPRI DI PIÙ

BPER:
Il prestito per guidare
Questo:

Scopri come →



dell'Ovale Blu in Italia.

Andrea Del Campo, Direttore Marketing, Service, Ford Italia, ha dichiarato *"Questo importante attestato premia la nostra visione a lungo termine e l'impegno che, ogni giorno, investiamo nel posizionare il Brand in territori i cui confini, definiti dalle esigenze e dalle aspettative dei nostri clienti, tendono a mutare continuamente e rapidamente. Il prestigioso riconoscimento ci spinge a fare ancora di più, nello sviluppare nuove idee, in termini sia di contenuti sia di forma, e nel portare avanti progetti non convenzionali".*

[Redazione Motori360]

Tweet

Like 0

G+



Articolo Precedente
McLaren svelerà a breve la sua nuova supercar...

Articolo Successivo

Harald Hamprecht nuovo vice-President Communications e membro del Comitato Esecutivo di Opel Automobile GmbH



0 Commenti

motori360

1 Accedi

Consiglia

Tweet

Condividi

Ordina dal più recente



Inizia la discussione...

ENTRA CON

O REGISTRATI SU DISQUS ?

Nome

Commenta per primo.

SEMPRE SU MOTORI360

Ferrari Portofino, l'erede della California T: stesso motore ma 40 cv ...

1 commento • un anno fa

Rosaria Pizzo — Semplicemente bellissima

Toyota Fortuner, il SUV che non arriverà in Europa

1 commento • 3 anni fa

singh sani — Questo Costa questo in italia ???

Roma capitale europea dei droni

1 commento • 3 anni fa

Raffaello Schiavon - OverflyMe — Le opportunità di business per gli aeromobili a pilotaggio remoto sono enormi, e c'è ...

Al via gli ordini della nuova Fiat Tipo S-Design

1 commento • un anno fa

VaeVictis — Dalle foto non riesco a capire di che colore è la griglia, ma mi sembra un po' cromata. Perché non la ...

✉ Iscriviti | Aggiungi Disqus al tuo sito web | Aggiungi Disqus

ARTICOLI CORRELATI

Ford è import leader ed è il marchio più apprezzato dalle famiglie italiane

🕒 4 agosto 2017

Ford Italia rinnova la collaborazione anche quest'anno con Social Media Week di Milano

🕒 13 giugno 2017

In Ford Italia Andrea Del Campo è il nuovo FCSD Marketing Manager

🕒 9 giugno 2017

CONTATTI

Chi Siamo

ARTICOLI PIÙ LETTI

Nuova Toyota Supra, test al Nürburgring

ULTIME NEWS

Renault lancia le Twingo a GPL

ANTEPRIME TEST

Ferrari Portofino: anteprima test dell'erede della California