

DEALERLINK PUNTO IT

IDEE PER COGLIERE IL FUTURO

[Home](#)[Servizi ad hoc](#)[Attualità](#)[Case Auto](#)[Faccia a faccia](#)[Video](#)[Contatti](#)Ti trovi in: [Home](#) » [Attualità](#) »

Service Day, a Ford il premio per la comunicazione post vendita 2018

di Vincenzo Bonanno | 26 novembre 2018

Ford si aggiudica il premio per la **comunicazione post vendita 2018**. Si tratta del riconoscimento, ideato da **Quintegia** con il sostegno di **Würth**, per valorizzare la Casa automobilistica che più si è distinta nel marketing dell'after-sales.

ISCRIVITI ALLA NEWSLETTER

Ho letto l'informativa sulla [privacy](#) e acconsento al trattamento dei dati personali ai sensi di le

[Registrati](#)

PARTNERS



SFOGLIABILE

Premiata al **Service Day** (l'evento della società trevigiana di analisi e ricerche nel settore automotive e **AsConAuto** tenutosi al **Brixia Forum di Brescia**), **Ford Italia** ha sviluppato una **campagna promozionale** dei servizi post vendita su tutti i principali canali di comunicazione, automotive e non, tradizionali e digitali, con un approccio through the line che integra le attività di comunicazione sui **mass media** con azioni di engagement dirette del cliente, anche sui **canali social** e con l'utilizzo di **chatbot**.

Leggi anche: [il bilancio della prima edizione del Service Day](#)

IL PREMIO VINTO DA FORD AL SERVICE DAY

Il riconoscimento di Ford sul **service** arriva grazie anche a un viaggio digitale che si ricongiunge con la realtà in **concessionaria**, dove viene garantita l'accessibilità ai contenuti e servizi online tramite un **totem** in **accettazione**.



Il messaggio, sviluppato sui tre livelli (visivo, testuale ed iconografico), è stato veicolato pure in 16 principali **aeroporti** nazionali, nelle 7 più importanti **stazioni ferroviarie**, in tutte le 50 fermate **metro di Milano e Roma** e in 32 punti vendita Coin di 25 città.

"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".
 Andrea Del Campo, Direttore Marketing, Service, Ford Italia

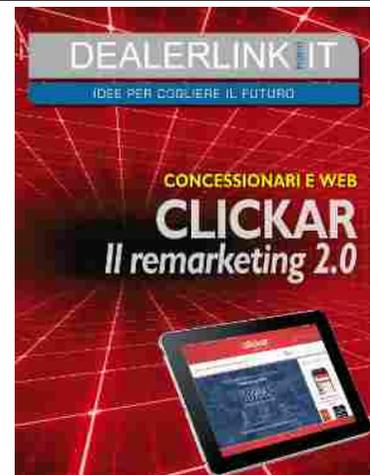
I PROGRAMMI DI FORD NEL POST VENDITA

L'obiettivo del **FordService** è quello di restituire valore al bene più prezioso, oggi, per il cliente: il tempo. Tre sono le aree di miglioramento della **customer experience**, per aumentare la soddisfazione del cliente e, quindi, la fedeltà al brand:

1. "Accessibilità al servizio": più ampia 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 online**, 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"**:



> ANTICRISI DAY

Autenticità, passione,
 riflessione, azione.
 Il cammino di una community
 dell'automotive.

ANTICRISI DAY



www.anticrisiday.it

> CONCESSIONARI E NOLEGGIO

LEASYS
 FCA BANK GROUP

- Orari estesi, dal lunedì al venerdì, e apertura il **sabato**
- Free Courtesy Car, l'**auto di cortesia gratuita** per il cliente (1 giorno gratuito, in caso di manutenzione ordinaria)
- Pickup & Delivery, la presa in carico e la riconsegna della vettura, dove e quando risulta più comodo per il cliente
- Smart Reception (l'accettazione mediante Video e-Check o Remote Reception), l'alternativa "online" all'accettazione interattiva (digitale via e-Check) "off-line"

Nel 2018, il percorso di consolidamento della Customer Promise si è arricchito di altri 2 elementi: Fast-Track (l'assistenza "a 4 mani", nella metà del tempo e senza costi aggiuntivi per il **cliente**) e Drop Key, (il "salta la coda" per chi non ha tempo per l'accettazione in assistenza).

Per quanto riguarda la **trasparenza dei prezzi**, 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 online, 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

Tag: [Ford](#) [Post vendita](#) [Quintegia](#)

[commenti](#) 



SCRIVI UN COMMENTO

La tua casella di posta non verrà pubblicata.

Nome *

Email *

Sito web

DealerLink.it - Tutti i diritti sono riservati.

Via Selvanesco, 75 - 20142 Milano • redazione@sumopublishing.it • [Cookie policy](#)