

IN EVIDENZA

BUSINESS E FLOTTE

ECOLOGIA

SALONE DI PARIGI

SALONE DI FRANCOFORTE

SALONE DI GINEVRA

LIFESTYLE

AUTO FORD

A + ↺ -

Ford Italia è stata premiata per la migliore comunicazione post vendita 2018

Ford Italia ha voluto mettere al centro dei suoi servizi il cliente



di **Antonio lafelice** 26 novembre, 2018



Nell'applicazione della sua strategia **Ford Italia** non ha voluto mettere al centro della scena un'auto, un meccanico o un'officina, ma il cliente. Il messaggio creativo è stato focalizzato non su un'offerta commerciale, ma sul bene, oggi, più prezioso per il cliente stesso: il tempo.



Per un costruttore di automobili la vendita è importante, ma lo è anche il vendita. Non è un caso, infatti, che le case costruttrici facciano sempre più investimenti in tal senso per fidelizzare maggiormente i nuovi clienti nel c del tempo. A tal proposito, da qualche anno **Ford** ha mirato a migliorare il

ULTIME NEWS FORD



Ford Italia è stata premiata per la migliore comunicazione post vendita 2018



Ford Focus Active: arriva la versione Wagon [FOTO]



Germania, il governo investirà un miliardo di euro su un polo industriale per batterie EV

FORD

Notizie Ford

Foto Ford

Listino Ford

Quotazioni usato Ford

Ford usate



Listino Prezzi Ford

Ka Plus	da 9.750 Euro
Fiesta	da 12.750 Euro
Tourneo Courier	da 14.250 Euro
B-Max	da 17.000 Euro
EcoSport	da 18.000 Euro
Focus	da 19.250 Euro
Tourneo Connect	da 20.000 Euro
C-Max	da 20.250 Euro
Fiesta ST	da 21.500 Euro
C-Max 7	da 22.750 Euro
Kuga	da 23.250 Euro
Mondeo	da 27.450 Euro
S-Max	da 29.700 Euro
Focus ST	da 33.000 Euro
Galaxy	da 33.200 Euro
Mustang	da 39.000 Euro
Focus RS	da 39.500 Euro
Edge	da 46.250 Euro

FOTO



servizio di assistenza in fase post vendita attraverso una serie di modifiche a venire incontro alle diverse esigenze dei propri clienti. In tal contesto, il costruttore dell'Ovale Blu ha promosso anche apposite campagne di comunicazione per far conoscere i vantaggi del proprio servizio post vendita. Così facendo, oltre ad aver migliorato la qualità dei servizi offerti successivamente all'acquisto, **Ford Italia** è stata anche premiata per la miglior comunicazione post vendita 2018 nel corso del Service Day 2018, l'evento più importante del settore automotive svoltosi a Brescia gli scorsi 17 e 18 novembre.

Il riconoscimento ha premiato la migliore strategia di comunicazione nel post vendita

Il premio, ideato da **AsConAuto** (Associazione Consorzi Concessionari Auto) in collaborazione e l'organizzazione di Quintegia, punto di riferimento per la filiera del settore automotive mediante una serie di attività rivolte ai principali attori della filiera distributiva (case auto, dealer e aziende di servizi), mira a individuare la casa automobilistica che nel corso dell'anno si è distinta per la migliore strategia di marketing e comunicazione dedicata all'area del post vendita. Come anticipato, a sventare in questo 2018 è stata Ford rappresentata ottimamente dalla filiale italiana. **Andrea Del Campo**, Direttore Marketing Service, Ford Italia, ha dichiarato al riguardo: "Questo importante attestato premia la nostra visione a lungo termine e l'impegno che, ogni giorno, invoca nel posizionare il Brand in territori i cui confini, definiti dalle esigenze e dalle aspettative dei nostri clienti, tendono a mutare continuamente e rapidamente. Questo 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 innovativi e non convenzionali."

Il tempo del cliente al centro del post vendita firmato Ford

In particolar modo, Ford Italia è stata premiata per il programma "**Ford S libera il tuo tempo**", un modello di business basato sull'idea di restituire al cliente un bene più prezioso, oggi, per il cliente: il tempo. In tal contesto tre sono state le aree di miglioramento della Customer Experience, indicate dagli stessi clienti: la possibilità di aumentare la propria soddisfazione e, quindi, la propria fedeltà al Brand attraverso: "**Accessibilità al servizio**" grazie ad una più ampia disponibilità, in termini di giorni di apertura (ad esempio orari estesi, dal lunedì al venerdì, e aperto anche sabato oppure la presa in carico e la riconsegna della vettura, dove e quando risulta più comodo per il cliente), nonché di canali di contatto e prenotazione dell'appuntamento, "**Comodità del servizio**" per via di una maggiore semplicità di fruizione del servizio, dando priorità alle esigenze del cliente piuttosto che a quelle dell'operatore (ad esempio l'assistenza "a 4 mani" nella metà del tempo senza costi aggiuntivi per il cliente), "**Trasparenza dei prezzi**" ossia possibilità di ricevere un preventivo on-line, chiaro e dettagliato, in fase di scelta di un servizio di assistenza (rientrano in questa categoria, ad esempio, il calcolatore Ford Service: per le vetture Ford con anzianità entro 3 anni, consente di sviluppare preventivi on-line, in modo trasparente, il prezzo raccomandato Ford per i primi 3 anni di tutti i modelli e le motorizzazioni).



[TUTTE LE FOTO >](#)