



il Giornale.it
FUORIGIRI
IL MAGAZINE DELL'AUTOMOTIVE

a cura di Pierluigi Bonora


[Home](#)
[Chi siamo](#)
[Categorie ▾](#)


Quintegia: “Post vendita sempre più a valore aggiunto”

Il mercato del post-vendita auto è tornato, dopo sei anni, sopra la soglia dei 30 miliardi di euro e ora si prepara a un'autentica rivoluzione, nei servizi e nella tecnologia, sempre più alle prese con veicoli elettrici, connessi e a guida autonoma. Il mondo del service delle 4 ruote cambia e anche gli italiani guardano con interesse alle nuove forme di assistenza, basate sulla comodità e la customizzazione del servizio. È quanto riscontrato dall'indagine **Quintegia Service Customer Study 2018**, condotta su un cluster di 1.000 automobilisti italiani intervistati e presentata al recente **Service Day di Brescia**, l'evento organizzato dalla società trevigiana di analisi e ricerche nel settore automotive e dall'associazione di categoria **AsConAuto**.

Parola d'ordine: innovare il servizio

Le novità arrivano dai servizi al cliente, con 2/3 del campione che si dichiara interessato alle soluzioni **pick-up & delivery a domicilio**, ovvero il ritiro e la riconsegna a domicilio dell'auto in riparazione. Una prestazione, in crescita nelle officine, che incuriosisce anche i meno informati, con un ulteriore 30% che non ne esclude l'utilizzo. Una comodità, aggiunta al risparmio di tempo, che può valere non più di 30 euro per quasi la metà dei possessori di auto nuova, mentre il 28% degli stessi non è disposto a pagare di più.

Buono il feeling anche per altre forme innovative utilizzate, come la realizzazione dell'intervento direttamente a



PIÙ LETTI



I nostri focus

Per gli

July 23, 2018
23



I nostri focus

Must: la

May 26, 2017
12



Opinioni
Guida auton

March 22, 2018
9



Opinioni
Milan viabili

August 8, 2017
7

domicilio o al lavoro (specie per i clienti di auto premium) e le nuove formule di abbonamento per la manutenzione al chilometro, soprattutto per user di auto con cicli di vita brevi. Infine, sentiment molto positivo anche per la trasmissione dei dati delle automobili in remoto, con il 90% dei possessori di nuovi veicoli connessi che non esclude di poter condividere a distanza le informazioni. Una abdicazione volontaria alla privacy che vale principalmente in favore di officine, concessionarie e Case automobilistiche ma meno per le assicurazioni.

L'online è centrale

Ma il ricorso al digitale (il 90% dichiara tra l'altro di voler prenotare online gli interventi) vale anche nella fase di scouting del fornitore, con i clienti del post-vendita che ricercano **sempre più informazioni online prima di andare in officina**, una quota che supera il 50% per la fascia giovane. "Si va sempre più verso i servizi di assistenza a valore aggiunto – ha detto il **partner e senior advisor Quintegia, Luca Montagner** -. Dall'utilizzo della telematica per accorciare i tempi di assistenza, alla diffusione di auto elettriche, connesse e a guida autonoma, il cambiamento dell'after-sales va di pari passo con l'evoluzione tecnologica delle vetture. Un impegno anche dal punto di vista finanziario ma allo stesso tempo un'opportunità per gli operatori del settore".

In Italia si contano oltre 35 mila aziende tra riparatori, carrozzerie e gommisti, in 7 casi su 10 affiliate a network per il reperimento di informazioni tecniche, formazione, ricambi e attività di marketing, mentre supera il 70% la quota di mercato delle officine indipendenti sul totale valore del comparto. Uno scenario, quello della competizione tra indipendenti e autorizzati, destinato – secondo l'analisi di Quintegia – a mutare a fronte della concorrenza sulle vetture recenti e dell'interesse delle case auto ad allungare la fidelizzazione del cliente.



Leave a Reply

Your email address will not be published. Required fields are marked *

Comment

Name *

Email *

Website

Post Comment



I nostri focus



Video Fuorigiri

Pugni

F-

di

Pace,

March

March

9.

1,

2017

2017

6

6



ARTICOLI RECENTI



Bossari si trasforma in Jaguar Pacesetter

November 27, 2018

0



Citroën: il primo depliant pubblicitario della 2CV

November 27, 2018

0



Come avvicinarsi all'idea di un trasporto a impatto zero

November 27, 2018

0



Nel parco Mercury...

November 27, 2018

0



Vespa Elettrica, ronzio silenziato

November 27, 2018

0

CATEGORIE

Amico Camion, logistica & servizi

Attualità