



Eventi, appuntamento a Verona il 27 e 28 ottobre Si incontra il mondo del postvendita automotive

Parlare di ecosistema postvendita in Italia è complesso e per certi aspetti scivoloso, data la molteplicità di attori coinvolti, spesso anche difficilmente mappabili, ma soprattutto la diversità delle dinamiche in atto, non sempre prevedibili e spesso con impatti diversi a seconda dei mercati e delle aree geografiche. Gli ultimi dati parlano di 8.000 tra Concessionari e riparatori autorizzati, più di 26.000 tra officine indipendenti e gommisti e circa 8.000 carrozzerie. Per fare un paragone, la somma di officine indipendenti e gommisti nel Regno Unito è in totale poco meno di 16.000 e in Francia circa 19.000. A complicare questo scenario esistono alcuni trend che stanno già avendo importanti implicazioni nel business, tra cui l'invecchiamento del parco circolante, la progressiva elettrificazione delle vetture, la riduzione della percorrenza media e l'aumento dei costi di riparazione.

Si tratta di un settore che in Italia ha superato i 32 miliardi di euro di fatturato, calcolato come somma della spesa di riparazione e manutenzione (inclusi pneumatici e interventi in carrozzeria) per il parco circolante delle vetture, con un discreto aumento rispetto al 2021 (+6,5% circa), in buona parte per l'effetto dei fenomeni inflazionistici ancora in atto.

In questo contesto, Quintegia e AsConAuto hanno deciso di unire nuovamente le forze per creare uno spazio e un momento di incontro tra gli operatori del settore after-sales, in cui potersi informare e aggiornare su quanto sta accadendo, ma anche confrontarsi con chi sta vivendo gli stessi fenomeni e scoprire nuovi approcci e soluzioni per affrontarli.

L'appuntamento è per il 27 e 28 ottobre a Verona per Service Day, l'evento dedicato al mondo after-sales caratterizzato da un ricco programma con contenuti di qualità e un'area espositiva con una sele-

zione di aziende della filiera e diverse Case automobilistiche, presenti con le ultime novità sul fronte after-sales.

Il Centro Ricerche di Quintegia condividerà dati e riflessioni in molte delle sessioni in programma, presentando anche in anteprima i risultati di alcuni studi svolti ad-hoc per l'evento tra cui il Service Customer Study, che analizza comportamenti e preferenze dei consumatori nella fase successiva all'acquisto del proprio veicolo. Focus specifico sarà dedicato anche al mondo degli indipendenti, con diverse survey e indagini svolte anche da AsConAuto sulla propria rete, che contribuiranno a conoscere meglio lo stato degli operatori evidenziando comportamenti virtuosi e aree di miglioramento.

Si parlerà quindi del mercato postvendita attuale ma anche in prospettiva, con un approccio sempre più orientato al servizio piuttosto che al prodotto, anche in chiave di servizi di mobilità e in ottica di relazione con il cliente, supportata dall'utilizzo delle nuove tecnologie e degli strumenti digitali. La sfida per tutti gli operatori è quella di offrire al cliente un'esperienza migliore e su misura, i partecipanti potranno ascoltare l'esperienza e le iniziative di Case auto e operatori.

Non si potrà non parlare della connettività delle vetture e dello spinoso tema della gestione e condivisione dei dati, sia delle vetture che degli automobilisti, considerando anche alcuni aspetti legali con l'aiuto di professionisti della materia tra cui l'Avvocato Marco Grilli dello Studio Legale Tributario Grilli.

Offrire un servizio personalizzato e in modalità predittiva attraverso l'utilizzo delle informazioni raccolte, anche con l'intelligenza artificiale, sarà un tema centrale nel corso dell'evento, prendendo spunto anche da altri settori grazie all'intervento di Paolo Gabrielli, ex manager

automotive, oggi in Technogym. Verrà approfondito il tema della diffusione delle vetture elettriche, non tanto in chiave tecnica ma piuttosto strategica, analizzando gli impatti sugli operatori e gli investi-





menti necessari, che sposteranno sempre di più fatturato e redditività dai ricambi alla manodopera, che arriverà a rappresentare il principale valore aggiunto dell'offerta nel service.

La questione relativa alla tariffa oraria, destinata inevitabilmente ad aumentare, e alla gestione dei conti in officina per far quadrare i bilanci sarà un altro tema importante in programma. Si parlerà anche di posizionamento ed efficientamento dei processi interni grazie anche al contributo di Max Gandin, esperto di vendita e marketing in officina, ma anche di misurazione e KPI da tenere sotto controllo nel service, con l'intervento di Fausto Antinucci di Italia Bilanci e InterAuto-News. Ultimo, ma non certo per importanza, è il tema delle persone, di cui verrà approfondito sia l'aspetto relativo alla selezione e motivazione di risorse umane appartenenti alle nuove generazioni, sia i temi legati alla gestione di una squadra e delle dinamiche di team, con il keynote speaker d'eccezione Luigi Mazzola, ex-Test Team Manager in Formula 1 per Ferrari negli anni del suo massimo splendore.

Un focus specifico verrà dedicato anche al mondo delle carrozzerie, con due sessioni dedicate a presentare dati, esperienze e innovazioni sviluppate in questo settore, anche attraverso i dati raccolti dai Professori Silvano Guelfi e Paolo Saluto del Politecnico di Torino.

È evidente che nell'after-market autorizzato e indipendente esiste un ampio spazio di crescita, sia per offrire più valore al cliente sia per recuperare più valore come operatore lavorando in rete, ed è proprio di questo che si parlerà il 27 e 28 ottobre a Verona nella terza edizione di Service Day dal titolo "Il Valore dell'Assistenza".

