



AsConAuto AUTOMOTIVE SERVICE DAY 2023



Programma e protagonisti dell'evento sul post vendita

Service Day, l'evento di Quintegia da un'idea di AsConAuto dedicato agli operatori del post vendita automotive, torna a VeronaFiere Il 27 e 28 ottobre con il titolo "Il valore dell'assistenza", dal quale prende il via il ricco programma di appuntamenti, formazione e riflessioni.

Il settore della riparazione in Italia ha un fatturato, calcolato come somma della spesa di riparazione e manutenzione (inclusi pneumatici e interventi in carrozzeria), che supera i 32 miliardi. In termini percentuali e nel 2022 ha segnato + 6,5% rispetto al 2021. Questa terza edizione punta i riflettori sulle novità nel mondo dell'after sales, in particolare si parlerà di: mercato, futuro e tecnologia, gestione dell'officina, servizi innovativi, consumatori, marketing e digitale, personale, carrozzeria. Tutto alla luce dei cambiamenti che stanno interessando il settore. L'evento è il punto di incontro per concessionari, riparatori autorizzati, case automobilistiche, riparatori indipendenti, carrozzerie e tutte quelle aziende coinvolte nella cura e manutenzione dell'auto e mira a definire lo scenario prossimo e a offrire gli strumenti per affrontare il futuro.

A siglare l'apertura la sessione "L'assistenza ha un valore", venerdì 27 alle 9:30, durante la quale sarà protagonista il servizio offerto al cliente e non più il prodotto: in altri termini la cura della relazione che si accompagna a una prestazione sempre più evoluta, che si basa su nuove tecnologie e strumenti digitali. Connettività e nuove motorizzazioni impongono il ripensamento e la riorganizzazione aziendale, stesso procedimento che ha interessato altri ambiti dai quali prendere ispirazione. Per questo tra i relatori ci sarà anche Paolo Gabrielli, sales director di Technogym.

Nella due giorni veronese si indagherà anche sul consumatore e sulle sue necessità, grazie alla presentazione del Service Customer Study di Quintegia, che è una fotografia dei comportamenti e delle scelte degli utenti finali dopo l'acquisto di un'auto.

Si affronterà la necessità e la presa di coscienza del posizionamento e dell'efficientamento dei processi interni, dell'individuazione di KPI operativi e strategici, in particolare con riferimento al service, che possano guidare nelle scelte di investimento e organizzazione. Tutto al fine di una maggiore produttività e redditività. Centrale anche il tema legato alla gestione dei dati: la presenza sul mercato di veicoli elettrici e connessi significa l'affermazione di software e dati sempre più rilevanti, che vanno a sommarsi alle informazioni raccolte tramite gli strumenti digitali, sia relative ai processi interni che



ai clienti acquisiti o potenziali. Questa enorme quantità di elementi, se ben trattata e analizzata, può diventare un asset nella definizione dei piani strategici.

Sarà puntata l'attenzione anche sulle persone: in particolare si parlerà delle nuove generazioni in officina, di come trovarle, motivarle e gestirle. Inoltre, nella sessione di chiusura dell'evento, sabato 28 alle 16:30, Luigi Mazzola (Ex Test Team Manager Formula 1 di Ferrari e oggi Mental Coach) racconterà attraverso aneddoti e spunti utili come gestire al meglio una squadra di lavoro.

