



## Automotive Forum LIVE: Un viaggio attraverso la catena del valore del settore automotive



Redazione 30 maggio 2024 09:27

Nella quarta puntata di Automotive Forum Live, è stata offerta un'ampia prospettiva sul settore automotive, partendo dagli aspetti finali della catena del valore e risalendo fino a quelli iniziali, con un approccio "from cover to cover".

In questo episodio, abbiamo esplorato due contributi apparentemente distanti, ma uniti da un filo conduttore comune: il cliente finale. Christian Caldato, Research Manager e Customer Expert di Quintegia, ha presentato gli highlight dell'Automotive Customer Study 2024. Questo studio, recentemente pubblicato, analizza le tendenze e le aspettative dei clienti del settore automotive, offrendo preziosi insight agli operatori del settore per comprendere e servire al meglio il proprio target.

I dati dell'Automotive Customer Study di Quintegia hanno messo in luce le differenze tra le attitudini e i desideri della Generazione Z rispetto al totale dei consumatori. Ad esempio, questa generazione si dimostra molto più incline all'acquisto online e interessata a formule di subscription o noleggio, aprendo nuove prospettive di business per gli operatori del settore.

Successivamente, ci si è spostati a monte della catena del valore, esplorando il mondo del post vendita e dei ricambi. In questa fase, Alessio Franco, Direttore di Ford PartsPlus Italia, ha illustrato uno dei modelli più innovativi di vendita, assistenza e consegna dei ricambi nel settore after-sales. Nell'intervista condotta da Fabio Barbisan di Quintegia, Alessio Franco ha condiviso approfondimenti sulla strategia e sul funzionamento del modello Ford Parts Plus. Questo modello, basato sulle logiche dell'agenzia, è progettato per offrire un servizio più efficace ed efficiente, sia in un'ottica B2B che B2C.

Chiudiamo con un'anteprima di una nuova iniziativa. Oscar Scriva, Senior Project Manager di Quintegia, durante il suo intervento, ha presentato la Service Management Academy, un nuovo progetto nato dalla collaborazione tra Quintegia e AsConAuto. Questo percorso di formazione è rivolto a chi opera in una delle aree sempre più strategiche per il business dei concessionari: il post vendita.

La Service Management Academy mira a fornire competenze specifiche e avanzate per



la gestione del servizio post vendita, riconosciuto come un elemento cruciale per il successo e la fidelizzazione dei clienti. Con questa iniziativa, Quintegia e AsConAuto dimostrano ancora una volta il loro impegno nel sostenere l'evoluzione del settore automotive, investendo nella formazione di professionisti capaci di affrontare le sfide future con competenza e innovazione.

Grazie a questi interventi, Automotive Forum Live ha fornito una visione completa e dettagliata del settore automotive, mettendo in risalto le dinamiche che lo caratterizzano e le nuove opportunità di business che si stanno delineando. L'attenzione al cliente finale e l'innovazione nei processi post vendita si confermano elementi cruciali per il successo nel mercato automobilistico attuale e futuro.

