



Service Day: il punto d'incontro per le aziende di post vendita nel mondo automotive



"Generazione post vendita", questo il tema dell'edizione 2024 dell'evento dedicato alla filiera dell'after sales automotive

26 ottobre - 16:30 - VERONA

Tra il 24 e il 25 ottobre 2024 al centro congressi di Veronafiere si è svolto **Service Day**, l'evento di Quintegia nato da un'idea di AsConAuto (Associazione consorzi e concessionari autoveicoli), dedicato al mondo del **post vendita nel settore automobilistico**. Si tratta di un punto d'incontro per concessionari, case automobilistiche, riparatori autorizzati e indipendenti, carrozzerie e per tutte le altre aziende che si occupano di *after-sales*. "Generazione post vendita", questo è stato il tema principale dell'edizione 2024 del Service Day. Un nome scelto per mettere l'accento sulla volontà degli organizzatori di investire e formare giovani che possano lavorare nelle aziende di post vendita. Nelle due giornate dell'evento si sono svolti diversi incontri in cui si è discusso di tutti gli aspetti cruciali per la filiera del post vendita, dall'organizzazione al marketing, passando per la gestione cliente e per i servizi innovativi.

service customer study 2024

—

Alcuni dati interessanti sono emersi dal Service Customer Study 2024, uno studio annuale di Quintegia che ha l'obiettivo di analizzare le preferenze dei consumatori per quanto riguarda l'assistenza post vendita. Lo studio, in particolare, ha analizzato le scelte dei clienti di officine autorizzate e indipendenti, sia per marchi premium sia per quelli generalisti, esaminando quattro ambiti: **la scelta del riparatore e dei servizi; le fonti informative e di condivisione dei dati; la modalità di prenotazione degli interventi e la scelta dell'operatore per il cambio degli pneumatici**. Il 52% degli intervistati cambierebbe la propria officina abituale per una che possa assicurare maggiore qualità e affidabilità. Il 63% degli intervistati sarebbe disposto a prendere in considerazione l'idea di condividere alcuni dati con l'obiettivo di ricevere un miglior servizio. Un altro elemento emerso è che, nonostante l'avanzare della tecnologia e dei servizi digitali, implementati sempre più anche da molte officine, **la maggior parte degli**



intervistati continua a prenotare il proprio appuntamento telefonicamente. La prenotazione telefonica è utilizzata dal 73% dei clienti delle officine autorizzate e dal 56% di quelle indipendenti. Interessante il dato relativo agli pneumatici: per il 40% degli intervistati la fiducia risulta essere il fattore principale per scegliere dove acquistare i propri. Noto la discrepanza nelle scelte tra i clienti delle officine autorizzate e quelli delle officine indipendenti relativamente al cambio pneumatici: i primi si rivolgono alle concessionarie nel 29% dei casi, mentre i secondi solo nel 16%. Quest'ultimi prediligono le officine o i gommisti per il cambio pneumatici (80%).
le parole dei protagonisti

—
Queste le parole di Luca Montagner, senior advisor di Quintegia: "In ogni edizione vogliamo offrire ai protagonisti del settore lo **spaccato autentico del presente** e vogliamo offrire visione, servizi e utilities per affrontare il futuro e preparare la propria azienda ad un nuovo concetto di imprenditoria. Innovazione, AI, risorse umane, formazione e processi gestionali sono le chiavi per sviluppare una maggiore efficienza e, di conseguenza, una crescita sia in termini economici sia professionali". Questo invece il commento di **Roberto Scarabei**, presidente di **AsConAuto**: "AsConAuto è impegnata a supportare le officine nella loro crescita, proponendo soluzioni tecnologiche avanzate e percorsi di formazione per stare al passo con le normative e le nuove tecnologie automobilistiche. Service Day va verso questa direzione e vogliamo contribuire, prendendo ispirazione dalla collaborazione e dal dialogo come concetti fondamentali anche per noi, nella costruzione del service del futuro perché sappiamo che le sfide del settore non riguardano solo la vendita di autovetture, ma l'intero ecosistema del post-vendita".

