



Service Day 2024: un'occasione d'oro per il post-vendita automobilistico



Serena Cappelletti

giornalista e automotive specialist

Giornalista, autrice e conduttrice di programmi tv, PR specializzata, sempre nel settore dell'Automotive. L'ultima esperienza l'ha vista responsabile della comunicazione dell'Autodromo Nazionale Monza. Interviste esclusive, prove auto e un nuovo format video: Serena è il volto [e la voce] di Virgilio Motori.

Conclusosi con successo, il **Service Day 2024** ha riunito oltre 3.000 professionisti dell'industria automotive presso il Centro Congressi di Veronafiere, proponendo soluzioni e spunti per un mercato della riparazione in costante evoluzione. Con un fatturato complessivo di oltre 34 miliardi di euro, il settore del post-vendita dimostra un potenziale strategico per gli investimenti. L'evento, organizzato da Quintegia e ispirato da AsConAuto, ha permesso un approfondimento sui temi più attuali del comparto, coinvolgendo aziende, concessionari e autoriparatori in un ampio ventaglio di incontri e dibattiti.

AsConAuto: leader nazionale della distribuzione di ricambi. Oltre vent'anni di esperienza al servizio del post-vendita italiano

L'Associazione Nazionale Consorzi Concessionari Autoveicoli, nota come **AsConAuto**, rappresenta oggi un punto di riferimento per la distribuzione di ricambi originali e il supporto alle concessionarie italiane. Fondata oltre 23 anni fa si propone come un hub tra concessionari, officine, elettrauto e carrozzerie, assicurando una presenza territoriale capillare e una forte connessione tra i vari attori del post-vendita. La struttura associativa si articola in 27 Distretti, 12 Consorzi e coinvolge attualmente 994 concessionari auto con 2.098 sedi operative. Grazie a una rete di 23.348 autoriparatori sparsi su 102 province e in 21 regioni italiane, garantisce un servizio di eccellenza nella gestione dei ricambi originali. Quotidianamente, la rete AsConAuto movimentata oltre 20.000 colli, operando con 560 collaboratori e una flotta di oltre 600 mezzi tra automobili e furgoni. Con un valore netto di ricambi distribuiti che supera gli 8 miliardi di euro, l'Associazione rappresenta una risorsa cruciale per la filiera automotive, offrendo servizi capillari e standard qualitativi elevati.

Gestione e innovazione: il segreto del successo di AsConAuto tra modelli logistici e servizi finanziari personalizzati per un'efficienza senza pari



Tra i punti di forza di **AsConAuto** figura un sistema di regolazione incassi e pagamenti che minimizza l'insolvenza e garantisce continuità e sicurezza nei flussi di cassa dei concessionari e degli autoriparatori. Un'innovazione introdotta e perfezionata dall'Associazione, il sistema ha permesso di mantenere una soglia d'insolvenza prossima allo zero, rafforzando la solidità finanziaria del network. Questo approccio, combinato a soluzioni sviluppate con istituti bancari come BPER Banca, offre una flessibilità nella gestione delle finanze, consentendo anche la dilazione dei pagamenti dei ricambi e ottimizzando i processi finanziari dei vari attori. L'adesione di AsConAuto ad ICDP (International Car Distribution Programme) dal 2023 e alla NADA (National Automobile Dealer Association) dal 2009, testimonia il suo impegno nel rimanere al passo con le migliori pratiche e standard internazionali, mettendo a disposizione della rete associativa risorse, analisi di mercato e iniziative innovative per sostenere la professionalità e la competitività degli operatori italiani.

Service Day: tra formazione e aggiornamento professionale. Un evento che valorizza il know-how del post-vendita e anticipa le sfide del futuro

Service Day, organizzato in collaborazione con **Quintegia**, rappresenta un momento fondamentale per il networking e l'aggiornamento professionale. Con un programma che comprende 15 sessioni animate da oltre 50 relatori, punta a fornire competenze concrete per un settore in trasformazione. Dal tema della **"Generazione Post vendita"** sono emerse nuove prospettive che stanno modificando il mercato, mettendo in luce l'importanza della formazione continua. Grazie ad **AsConAuto Academy**,

l'Associazione offre corsi mirati, sia in presenza che online, con oltre 40 moduli che coprono tutte le competenze chiave per affrontare le sfide attuali e future.

Service Day rappresenta anche un'occasione di contatto con i dati e le analisi settoriali presentati da Quintegia, tra cui il Service Customer Study 2024 e After-sales Navigator, che offrono un quadro dettagliato delle aspettative e preferenze dei clienti nel post-vendita. Questi strumenti analitici risultano fondamentali per identificare aree di miglioramento e sviluppare strategie personalizzate che rispondano efficacemente alle nuove esigenze della clientela.



Strategia e visione: la missione di Roberto Scarabel. Il presidente di AsConAuto delinea il futuro del post-vendita

Durante il suo intervento inaugurale al Service Day 2024, **Roberto Scarabel, presidente di AsConAuto**, ha posto l'accento sull'importanza strategica del post-vendita, che negli ultimi anni ha registrato una crescita esponenziale e si è affermato come una fonte di valore aggiunto per il mercato automotive. Con un incremento del 17,19% nel fatturato nei primi nove mesi del 2024 rispetto all'anno



precedente, l'Associazione si conferma come un pilastro fondamentale del settore. Scarabel ha sottolineato l'importanza del service come terreno di gioco cruciale per il futuro del business automobilistico, evidenziando come AsConAuto, con progetti innovativi come Link per la gestione autonoma della distribuzione, stia guidando la strada verso una maggiore efficienza e autonomia.

Digitalizzazione e sostenibilità: un'industria che si rinnova verso una customer experience sempre più moderna e completa

Nel settore post-vendita, la digitalizzazione è uno dei principali driver di cambiamento e AsConAuto, consapevole di questa trasformazione, punta sull'integrazione di tecnologie avanzate e sull'uso strategico dei dati per ottimizzare la customer experience. I clienti si aspettano ormai servizi personalizzati e un'interazione fluida con i fornitori, soprattutto per quanto riguarda la trasparenza e l'efficienza dei processi di manutenzione e riparazione. In questa ottica, l'utilizzo dell'Intelligenza Artificiale, la gestione automatizzata dei ricambi e la comunicazione digitale sono elementi chiave per rispondere alle nuove aspettative. **Roberto Scarabel** ha evidenziato come la trasformazione digitale e la sostenibilità ambientale siano ormai inscindibili. Gli investimenti in processi più fluidi, sia per i clienti finali che per gli operatori del settore, consentono di ridurre i tempi di attesa, minimizzare gli sprechi e rispondere in maniera efficace alle sfide di un mercato sempre più complesso e competitivo.

Network in crescita costante e il valore di una rete solida per affrontare le sfide dell'automotive

La forza di **AsConAuto** risiede nel suo network, composto da una vasta rete di concessionari e autoriparatori che si supportano a vicenda per ottimizzare i processi di business e offrire ai clienti finali un servizio di alta qualità. Con la propria esperienza e la capacità di fare networking, **AsConAuto** si conferma un partner affidabile per un settore che continua a evolversi e adattarsi ai cambiamenti del mercato. Il Service Day 2024 ha rappresentato un'importante conferma di questo successo, dimostrando come l'Associazione sia in grado di far fronte alle nuove sfide e di sostenere i propri membri nel percorso di innovazione e miglioramento continuo.

