



Service Day 2025: a Verona si definisce il ritmo del postvendita, vero asset per la sostenibilità

Due giornate, con speaker e contenuti strategici, realtà selezionate tra Oem e aziende in Area Business per riscrivere il ruolo del service nel business automotive

Nel panorama in rapida trasformazione dell'automotive, il postvendita sta vivendo un'evoluzione determinante. Non più solo servizio, ma vero asset strategico per la sostenibilità economica e la fidelizzazione del cliente. È in questo scenario che prende forma Service Day 2025, l'evento di Quintegia, da un'idea di AsConAuto, punto di riferimento per l'after-sales che torna il 16 e 17 ottobre al Centro Congressi Veronafiere. Con oltre 25 sessioni, di cui 13 create e gestite da Quintegia, l'edizione 2025 intitolata "A ritmo del post vendita", aiuterà ad affrontare le sfide di oggi e anticipare quelle di domani.

IL SERVICE CAMBIA PELLE

L'edizione 2025 conferma la volontà di spingere il comparto oltre la sua tradizionale zona di comfort. Il service non è più un costo da contenere, ma una leva per generare ricavi ricorrenti, rafforzare la customer loyalty e differenziare l'offerta. Accanto a questi temi, ampio spazio sarà dedicato all'analisi di mercato e contesto, con particolare attenzione all'impatto della transizione elettrica sulle reti e alle sfide legate alla gestione dei dati. Riflettori puntati anche sul Fleet Management, sempre più cruciale nell'era delle auto connesse, e sulla Carrozzeria, settore chiamato a gestire profonde trasformazioni tecnologiche e organizzative. Sul fronte strategico, il confronto tra Service manager e titolari offrirà spunti su leve finanziarie, controllo di gestione, nuovi servizi e sull'uso di Crm e retention per costruire relazioni di lungo periodo. Infine, verrà sottolineato come il marketing del service non sia più soltanto leva di acquisizione, ma strumento per valorizzare e fidelizzare i clienti.

In questo quadro, non mancheranno approfondimenti su innovazione e cultura aziendale, con l'integrazione dell'Intelligenza Artificiale nei processi di service e la customer centricity al centro delle discussioni. A rafforzare il valore dei contenuti saranno voci di primo piano. Ilaria Vidali, consulente e autrice, tra le più autorevoli esperte europee di customer-centricity, guiderà una riflessione su come trasformare il postvendita in esperienza personalizzata, efficace e coerente con le nuove aspettative digitali dei clienti. L'intelligenza artificiale applicata al busi-

ness sarà protagonista con Irene Di Dco, Ricercatrice senior Osservatorio Artificial Intelligence del Politecnico di Milano, che offrirà una mappa per adottarla nei processi aziendali con approccio concreto e sostenibile, per tradurre le potenzialità dell'IA in risultati operativi.

Sul fronte flotta aziendali, verranno coinvolti anche gli attori istituzionali, con Plinio Vanini (vice Presidente, Federauto) e Alberto Viano (Presidente, Aniasa), che contribuiranno a delineare sfide ed equilibri competitivi del settore.

"Analizzando il panorama di business, anche extra settore, siamo giunti alla conclusione che l'innovazione tecnologica sarà efficace solo se accompagnata da un cambiamento culturale, che valorizzi il giusto mix con customer centricity e competenze del personale" spiega Christian Caldato, Coordinator dello Scientific Advisory Board di Quintegia, organo che ha curato il Programma Contenuti.

FORMAZIONE E TEAM: DA MANAGER A LEADER

La trasformazione parte anche da chi guida i team. In un contesto di crescente complessità, tra ricambio generazionale, nuovi linguaggi e aspettative di carriera più fluide, Federico Vigorelli Porro, Professional Faculty della PoliMi Graduate School of Management, metterà al centro il tema dell'employee experience. Un passaggio chiave, quello dal focus cliente a quello sul collaboratore, per costruire ambienti di lavoro capaci di attrarre e trattenere talento, anche in officina. Con lo stesso spirito, Service Day aprirà una riflessione sul ruolo strategico della formazione come strumento per aumentare motivazione, produttività e retention. Perché se l'officina cambia, devono evolvere anche le competenze di chi ci lavora ogni giorno.

NORMATIVE, EFFICIENZA E REDDITIVITÀ

Un altro momento chiave sarà l'approfondimento di Piergiorgio Beccari, Presidente Adira, sullo standard europeo Serni: una svolta per l'accesso ai dati e i diritti di intervento per gli operatori indipendenti. In un mercato dove la regolamentazione evolve con rapidità, avere le idee chiare è oggi un requisito imprescindibile.

Service Day 2025

Quando: 16-17 ottobre 2025
Dove: Centro Congressi Veronafiere
Ingresso Cangrande
Viale del Lavoro, 8 - 37135 Verona
Per info e iscrizioni: www.serviceday.it

In un'epoca in cui i margini si assottigliano e le incertezze aumentano, ottimizzare l'esistente diventa più importante che crescere a ogni costo. È la visione di Fabrizio Colza, esperto formatore, che offrirà agli imprenditori indipendenti strumenti concreti per aumentare utili e margini, agendo su organizzazione interna, ruoli, flussi e gestione del tempo.

Il fine vita del veicolo diventa fase strategica: sostenibilità, tracciabilità e rigenerazione di valore, Chicco Testa, Presidente di AssoAmbiente, offrirà una visione sulla circolarità e sulla neutralità tecnologica, mentre l'Avvocato Marco Grilli, 40 anni di esperienza nel settore automobilistico, approfondirà il quadro normativo in evoluzione con focus su passaporto digitale, second life di batterie e componenti.

Service Day rappresenta così anche una piattaforma per riaccendere il confronto tra modelli organizzativi, in un'ottica di efficienza sostenibile.

DATI E TREND: LA CORNICE CHE ORIENTA LE DECISIONI

Ad arricchire la proposta gli studi Quintegia, con *After-sales Navigator 2025* in prima linea, analisi pensata per aiutare Dealer e operatori a leggere criticamente le performance, trovare aree di miglioramento e orientare le scelte strategiche su base data-driven.

Secondo lo Scientific Advisory Board, l'obiettivo non è solo leggere i dati, ma costruire conoscenza attorno a essi per aiutare gli operatori a prendere decisioni consapevoli e orientate al valore.

CONNESSIONI CHE GENERANO VALORE

Ma Service Day non è esclusivamente un programma di primo piano: l'evento si comporrà anche di un'Area Business con realtà aziendali selezionate e la presenza di numerosi brand Oem creando il contesto per incontrare la rete di riparatori e presentare novità e visioni. Un'opportunità concreta per alimentare connessioni tra industria, operatori, territorio e innovazione.

La due giorni si concluderà con un inedito networking, novità assoluta per Service Day: un momento informale dove confrontarsi liberamente con speaker ed esperti, approfondire temi e avviare nuove collaborazioni. Senza scalette, senza formalità: solo il valore dell'incontro.

"Crediamo fortemente che la condivisione sia un acceleratore di innovazione: ecco perché le persone devono essere al centro dell'esperienza Service Day, non solo nei contenuti, ma anche nei momenti di relazione", conclude Christian Caldato. In un settore che non può permettersi di rimanere immobile, Service Day 2025 sarà l'occasione per fare il punto e ripartire con strumenti, idee e relazioni nuove.