



Economia Service Day 2025, AsConAuto detta il passo

24/10/2025 14:06

Sono bastati due giorni per leggere, senza sconti, lo stato dell'arte del post vendita italiano. Alla quinta edizione di Service Day 2025, ideata da AsConAuto e organizzata da Quintegia a Veronafiere, il confronto tra concessionari, riparatori e case ha preso forma concreta, incrociando visioni, dati e decisioni operative.

La mappa emersa dal palco di Verona

Il 16 e 17 ottobre, il Centro Congressi di Veronafiere ha ospitato una quinta edizione fittissima di contenuti, con oltre 25 sessioni pensate per tradurre i trend in strumenti e pratiche di lavoro. Al centro, l'after-sales come architrave della sostenibilità economica delle reti, tra manutenzione predittiva, assistenza da remoto e percorsi digitali del cliente. Una cornice che mette l'operatività prima delle parole e disegna un perimetro chiaro: integrare tecnologia, processi e relazione per competere oggi, non domani.

Sul palco è intervenuto Roberto Scarabel, presidente di AsConAuto, con un messaggio netto: i cambiamenti che stanno ridisegnando il settore sono tre e camminano insieme. Clienti più informati e impazienti, abituati a esperienze digitali rapide e personalizzate; auto sempre più connesse e dense di elettronica, che impongono nuove competenze e attrezzature; la crescita del noleggio, breve e lungo termine, che trasforma il rapporto con l'officina in standard, tempi e qualità uniformi. La collaborazione lungo l'intera filiera non è più un'opzione.

Numeri che raccontano il cambiamento

C'è un dato che pesa nelle scelte quotidiane di ogni officina: l'età media delle autovetture in Italia è arrivata a 13 anni. Significa più manutenzione correttiva, maggiore complessità tecnica e una sfida doppia: aggiornarsi per gestire piattaforme elettroniche di ultima generazione, continuando però a lavorare su un circolante maturo, spesso distante dagli standard delle vetture più recenti. È qui che investimenti, formazione e strumenti diventano condizione di competitività, non semplice opportunità. Lo ricorda l'Annuario Statistico 2025 dell'ACI.

Il secondo fronte è il noleggio, che in Italia vale ormai una porzione consistente del mercato: nel primo trimestre 2025 ha toccato il 33%, nel secondo ha sfiorato il 35%, mentre nel terzo si è attestato poco sotto il 27%, con una quota complessiva dei primi nove mesi intorno al 32%. Per il post vendita significa parlare con flotte e operatori professionali che chiedono efficienza, tempi certi e parametri qualitativi omogenei su scala nazionale. Lo certificano le analisi ANIASA con Dataforce.

Domande che restano aperte

Cosa cambia davvero per il cliente in officina? La relazione si sposta sul terreno delle aspettative: prenotazioni digitali senza frizioni, accettazioni trasparenti, tempi di consegna affidabili, aggiornamenti "over the air" dove possibile e continuità del servizio. L'automobilista, ma anche la flotta, chiede la stessa esperienza che vive altrove: risposte rapide, personalizzazione, informazioni



chiare. Questo impone processi misurabili, ruoli definiti e una cultura del servizio che metta al centro chiarezza e velocità, senza rinunciare alla competenza tecnica.

Perché questa edizione pesa sulla filiera? Perché sancisce una fase matura di collaborazione: Quintegia e AsConAuto hanno rinnovato un accordo triennale che istituzionalizza un laboratorio permanente su dati, formazione e networking. Dal 2018 l'evento è il crocevia in cui la pratica incontra la strategia; oggi, con una partnership rafforzata, quella trama diventa ancora più operativa e continuativa, accelerando progetti condivisi e una visione comune sulle priorità del service.