



## AsConAuto accompagna dealer e officine nella nuova era del post vendita

La rivoluzione dell'automotive non si ferma alla vendita delle auto. Elettrificazione, connettività, sistemi avanzati di assistenza alla guida, nuove formule di mobilità e clienti sempre più esigenti stanno cambiando anche il mondo del post vendita. Officine, carrozzerie e concessionari si trov



La rivoluzione dell'automotive non si ferma alla vendita delle auto. Elettrificazione, connettività, sistemi avanzati di assistenza alla guida, nuove formule di mobilità e clienti sempre più esigenti stanno cambiando anche il mondo del post vendita. Officine, carrozzerie e concessionari si trovano oggi davanti a una fase di profonda trasformazione, nella quale competenze tecniche, rapidità di intervento e qualità del servizio diventano elementi decisivi.

È questo il quadro emerso durante l'incontro promosso da AsConAuto in occasione di Automotive Dealer Day 2026, il principale appuntamento europeo dedicato alla distribuzione automotive, in programma a Verona dal 19 al 21 maggio. L'associazione, che riunisce i concessionari italiani e promuove la distribuzione dei Ricambi Originali sul territorio nazionale, ha fatto il punto sull'evoluzione del mercato europeo e italiano dell'aftersales, indicando le strategie per accompagnare la filiera nei prossimi anni.

“Il mondo dell'aftersales sta vivendo una trasformazione profonda”, ha dichiarato Roberto Scarabel, presidente di AsConAuto. “Concessionari e autoriparatori devono confrontarsi con vetture sempre più tecnologiche, nuovi modelli di mobilità, esigenze delle flotte e clienti più attenti alla qualità del servizio e alla trasparenza”.

In questo contesto, AsConAuto conferma il proprio ruolo di riferimento per officine autorizzate e riparatori indipendenti. L'associazione supporta ogni giorno oltre 23mila professionisti della riparazione attraverso la distribuzione rapida di Ricambi Originali multimarca, una flotta di proprietà composta da oltre 600 veicoli, accesso alle informazioni tecniche, formazione specialistica, consulenza e servizi digitali.



Proprio il digitale rappresenta uno dei fronti più rilevanti. In questi giorni è partita la fase di test dell'integrazione tra ARiA, l'area riservata di AsConAuto dedicata alle officine del network, e partslink24, piattaforma sviluppata da LexCom Informationssysteme GmbH. L'obiettivo è consentire agli affiliati di accedere ai Ricambi Originali di 52 marchi inserendo semplicemente il numero di telaio o la targa del veicolo.

“La cooperazione tecnica con partslink24 consentirà di migliorare ulteriormente il lavoro quotidiano di concessionari e autoriparatori”, ha spiegato Scarabel. Il beneficio atteso è concreto: ridurre il rischio di errore nell'identificazione del componente, velocizzare gli ordini e rendere più efficiente il lavoro in officina. Oggi, secondo AsConAuto, l'82% dei Ricambi Originali viene consegnato in meno di cinque ore grazie alla rete logistica dell'associazione.

Accanto all'innovazione tecnologica, un altro terreno strategico è quello delle flotte e del noleggio a lungo termine. Si tratta di segmenti in forte crescita, che stanno ridefinendo gli equilibri del mercato automotive. “Osserviamo una contrazione del mercato privato e una crescita costante del noleggio a lungo termine”, ha sottolineato Scarabel, ricordando come questo canale rappresenti circa il 25% delle immatricolazioni e quasi il 18% del parco circolante fino a quattro anni.

Nel mondo flotte, infatti, il cliente non è più soltanto l'automobilista finale. Entrano in gioco noleggiatori, società finanziarie, grandi gruppi industriali e provider di servizi. Per questo AsConAuto sta lavorando a un'offerta modulare, che potrà comprendere sola fornitura ricambi, ricambi e manodopera, fino a servizi full service con gestione sinistri, perizie e auto sostitutiva.

Durante l'incontro è stata presentata anche un'indagine commissionata a GiPA su mille automobilisti italiani che si sono rivolti a officine indipendenti. Il dato più significativo riguarda la scarsa consapevolezza nella scelta dei ricambi: quasi due clienti su tre non vengono coinvolti nella decisione e meno del 10% dichiara di aver ricevuto spiegazioni dettagliate sui componenti utilizzati.

“È necessario lavorare sulla comunicazione, sulla trasparenza e sulla cultura della manutenzione”, ha commentato Scarabel. Da qui nasce anche la nuova campagna di comunicazione dedicata ai valori del Ricambio Originale. I numeri confermano intanto la solidità del sistema. AsConAuto ha chiuso il 2025 con un giro d'affari di 1,175 miliardi di euro e il 2026 si è aperto in crescita: nei primi tre mesi l'incremento è stato del 2,1%, sfiorando i 308 milioni.

A delineare lo scenario economico è stato Luca Montagner, Senior Advisor di AsConAuto Academy. In Europa circolano circa 350 milioni di veicoli tra auto e commerciali leggeri, mentre il mercato del post vendita vale complessivamente 270 miliardi di euro. In Italia il comparto genera circa 36 miliardi e continua a crescere, spinto anche dall'invecchiamento del parco circolante, ormai vicino ai 13 anni di età media.

Il futuro, però, sarà più complesso. Diesel in calo, ibride ed elettriche in crescita, marchi asiatici sempre più presenti e interventi meno frequenti ma tecnicamente più impegnativi cambieranno il volto dell'assistenza. “Il post vendita si sta progressivamente industrializzando”, ha osservato Montagner. “Aumentano clienti professionali, processi standardizzati, KPI, controllo dei costi e velocità di esecuzione”. Per le officine, la sfida sarà investire in formazione, competenze e qualità. “Il futuro dell'after-sales sarà sempre più legato alla capacità di offrire professionalità, velocità e servizio”, ha concluso Montagner.