



## MARELLI & POZZI

*Al dealer di Varese il premio che certifica l'eccellenza trasversale*



L'anteprima della Nuova Fiat 500 a sinistra e l'immagine simbolo del premio FCA Group.

## Bravi in tutto

**N**on sarebbe stato sufficiente eccellere in un reparto o in un altro. Per assegnare il Customer First Award for Excellence, FCA richiedeva ai suoi concessionari prestazioni top in 4 aree: CX Performance, Processi, Persone, Strutture e standard. Marelli & Pozzi di Gavirate (Va) ha centrato

tutti gli obiettivi. "Qui non c'è podio, siamo una trentina in Italia ad aver ottenuto la certificazione", ha commentato l'AD Massimo Pozzi, sottolineando l'unicità di

questo riconoscimento che "per la primissima volta collega la parte commerciale all'after sales. Non raggiungere i requisiti di eccellenza anche in una sola area avrebbe penalizzato le altre, pregiudicando l'esito finale". Ecco perché è stato fonamen-

tale monitorare, con una dashboard dedicata, le singole performance. "I parametri erano qualitativi, non quantitativi; il Customer First", ha detto ancora Pozzi, "ha premiato le singole competenze e riconosciuto il lavoro di squadra. Da parte mia ho ringraziato tutto il personale, che vuol dire sessanta persone equamente ripartite tra vendita e assistenza".

Dopo "un primo semestre drammatico per noi come per tutto il settore auto", Marelli & Pozzi è "in ripresa anche grazie agli ecoincentivi, arrivati nel momento in cui FCA ha presentato i suoi modelli ibridi". Quanto alla vendita dei ricambi, "reparto strategico con Ucav che garantisce un livello di servizio all'autoriparatore cliente di assoluta qualità, stiamo tornando ai livelli pre-Covid". ■



## CLERICI AUTO

## Mazda passa di mano

**C**on l'acquisizione di Tecnosport, dal primo ottobre il fornitore dei ricambi originali Mazda per Ucav è Clerici Auto. "Questa operazione", ha spiegato il responsabile post vendita del Gruppo, Alessandro Manzoni, "ci ha permesso di ampliare ulteriormente la rosa dei brand, con un bel marchio che è quasi di nicchia. Chi guida

Mazda ha esigenze specifiche, e il nostro compito sarà quello di garantire alla rete di autoriparatori

clienti un livello di servizio adeguato sia nella fornitura dei ricambi che nel supporto tecnico". Clerici Auto è subentrato nella concessionaria comasca di Via Tentorio "in punta di piedi. Voglia-

mo affiancare le persone che lavoreranno con noi - oltre ai venditori ci sono due magazzinieri, due accettatori, quattro tecnici e un capofficina - per integrare le loro esigenze con le nostre dinamiche, ma siamo convinti che entrare a far parte di Clerici Auto sia gratificante in sé".

Nel consorzio, il Gruppo di Lurate Caccivio era già presente con Kia, Nissan, Volvo; ora anche con Mazda. "Gli autoriparatori ci conoscono bene e si fidano". ■



Alessandro Manzoni, la sede comasca di Tecnosport (che è anche a Cantù, in Via Piemonte), ricambi originali Mazda pronti per il ritiro.