

CONCESSIONARIA CRESPI

70 anni di attenzioni

Le riserva, da sempre, la concessionaria di Lozza. Per la famiglia Crespi la soddisfazione del cliente è l'impegno quotidiano

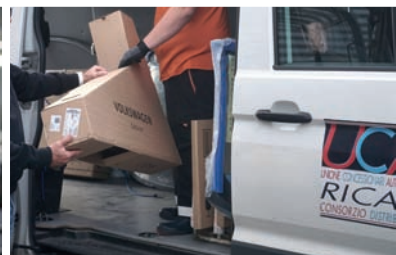
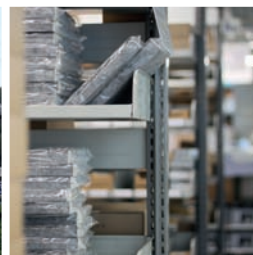
«**T**engo molto al service, un'attività fondamentale e non un corollario della vendita». Stefano Crespi, titolare di concessionaria Crespi a Lozza (Va), lo testimonia anche «passando spesso dagli accettori, un modo per monitorare la soddisfazione del cliente».

Le recensioni sono molto positive: 1.442 con un voto di 4.9 su 5.

Ci occupiamo davvero del nostro cliente, che sia l'autoriparatore o l'automobilista. Parlano per noi 70 anni di storia e di radicamento sul territorio. È cominciato tutto con mio padre, 'Paolino', che presso la succursale Fiat di Viale Belforte a Varese si era distinto come miglior venditore d'Italia, primato che ha mantenuto per un decennio. Girava con la Vespa e il depliant della 600 che mostrava ai grandi industriali dell'epoca che iniziavano a dotare le loro aziende di una piccola flotta. Alle imprese si aggiungevano amici e clienti dei quali ora ho il piacere di servire i figli e a volte i nipoti.

Un approccio familiare che avete mantenuto anche nel passaggio a Volkswagen e Škoda?

Da sempre il nostro obiettivo è quello di vendere, possibilmente tanto, ma esiste un'etica nel vendere. Mi rende orgoglioso il fatto che siamo riusciti a replicare per lunghi e diversi periodi storici il riconoscimento di 'migliori d'Italia', quando eravamo concessionaria Fiat e ora con gli ultimi 9 Volkswagen Award.



In questo mercato altalenante Concessionaria Crespi come sta?

Fortunatamente bene, chiuderemo in positivo anche il 2025. Il mercato continua a cambiare e l'incertezza non fa decollare la transizione elettrica ma, come concessionaria, restiamo concentrati sui nostri obiettivi. Abbiamo in corso i lavori di ampliamento della sede da cui il magazzino e l'officina guadagneranno altri mille metri quadrati che ci permetteranno di dedicarci anche ai veicoli commerciali e agli allestiti di grandi dimensioni.

L'organico è completo?

Su uno staff complessivo di 70 persone, in area post-vendita contiamo su cinque responsabili clienti, due operatrici BDC, 14 meccanici e sette magazzinieri. Siamo disponibili ad accogliere e formare, ma trovare personale è difficile. I giovani hanno esigenze diverse che non sono solo

Stefano Crespi è al timone della concessionaria di via Fogazzaro dal 2001. Qui sopra, il team service e i tecnici di officina, la sede in via di ampliamento, uno scorcio del magazzino, il prelievo dei ricambi con un furgone UCAV

quelle di imparare un mestiere. Durante i colloqui ci fanno richieste bizzarre: per esempio lo smart working, ma siamo un 'negozio'! Comunque, il turn over è bassissimo e l'età media di 35 anni. Siamo un'azienda giovane alla terza generazione Crespi: dopo la laurea in legge, un anno e mezzo fa anche mia figlia Valentina è salita a bordo; ha iniziato dal front-office e oggi si occupa di comunicazione e BDC.

Un punto fermo da tanti anni è UCAV. L'autoriparatore è fedele?

Puntiamo molto sulla consulenza, sullo scambio tra magazzino e officina, e garantiamo assistenza all'affiliato che acquista ricambi in Crespi. Dobbiamo seminare più cultura, riuscire a far passare il messaggio, e farlo percepire anche al cliente finale, che il ricambio originale non ha solo un valore economico ma è garanzia di una riparazione di qualità.

Service Day 2025, ci siamo!

Non vi siete ancora iscritti? Parlatene con il vostro promoter e ci penserà lui a registrarvi garantendovi l'accesso, gratuito, alla manifestazione. Saranno due giorni, giovedì 16 e venerdì 17 ottobre a Veronafiere, dedicati a tutti gli operatori dell'assistenza con 25 sessioni di approfondimento e una ricca area espositiva.



INFORMA