

MEETING UCAV

Dove stiamo andando

Non è una domanda, è un'affermazione. Ecco che cosa è emerso dal Meeting Ucav del 19 marzo con i responsabili service e magazzino

Uno sguardo alla relazione di Luca Montagner, Senior Advisor di AsConAuto Academy, ed è chiaro che il Meeting Ucav non avrà un taglio locale. La conferma arriva dal presidente del consorzio, e promotore dell'evento, Dario Campagna: «È importante che i responsabili service e di magazzino delle concessionarie socie conoscano le iniziative elaborate a livello Italia che Ucav, consorzio storico della rete AsConAuto, declina sul territorio. Tra queste: l'integrazione tra ARiA e Partslink24, lo sviluppo di accordi con le compagnie di noleggio e assicurative, i 40 corsi formativi dell'Academy». Abbiamo raccolto alcune testimonianze.

Quando Ucav chiama...

Manuel Iacovaccio, Audi Zentrum Varese:

Siamo da sempre legati a Ucav, a cui ci affidiamo anche per questioni extra logistiche. Nella sessione sulla customer experience ho preso appunti per i colleghi del marketing pensando a noi del service, perché ci sono strumenti nati per le vendite che potrebbero fare comodo nell'area ricambi. Mauro Fazzari, di ROAR CX, ha fatto un esempio concreto: tre squilli e non rispondi? Interviene il bot, non perdi la comunicazione, subentri in caso di criticità.

Daide Blatti, Autotorino: La zona di Varese, dove Autotorino è presente con diverse sedi e tutti i marchi auto, è particolarmente interessante, è quasi un laboratorio (fa scuola l'inserimento di Alessandro Muscolo come consulente alla ven-



dita esterna). Al Meeting Ucav ho partecipato con una decina di magazzinieri di diversi brand.

Alessio Farioli, Paglini: Con me c'era Elena Paglini (responsabile post-vendita oltre che socia titolare della concessionaria, nda), ci interessa molto il lavoro di AsConAuto sul tema dei servizi. Competere con i ricambisti sul prezzo è una strategia perdente; puntiamo sui contenuti, primo tra tutti il supporto tecnico da garantire alle officine e alle carrozzerie clienti di cui ha parlato anche Luca. Come Paglini stiamo lavorando a una carta fedeltà che metta al centro i servizi e i contenuti.

Tra opportunità e sfide

Blatti: Sono emerse delle opportunità non soltanto nel segmento di veicoli fino a 4 anni di anzianità ma

anche nella fascia 4-8, un bacino quantitativamente rilevante ma ancora poco presidiato. Possiamo giocare la partita con i ricambisti, aumentando la nostra proposizione verso i riparatori in termini di offerta commerciale e di servizi.

Un altro elemento interessante è la centralità del dato. Ucav dispone di dati aggregati per brand che offrono una lettura completa e trasversale del mercato automotive italiano, mercato di cui Autotorino rappresenta circa un terzo. La maggiore consapevolezza del dato rafforza l'attenzione alla qualità del servizio come leva strategica.

Farioli: L'incontro ha confermato la mia convinzione di fondo che per affrontare il mercato in modo efficace occorre che i concessionari dello stesso marchio adottino una

Il post-vendita al centro del Meeting del 19 marzo che si è svolto presso la sede di Albizzate (Va). Il presidente del consorzio, Dario Campagna, ha fatto gli onori di casa prima di cedere la parola a Luca Montagner, Senior Advisor AsConAuto Academy, e al Global Sales Manager di ROAR CX, Mauro Fazzari.

linea comune: per esempio, trovando una quadra sul costo della manodopera, e non solo sullo sconto sui ricambi, per costruire proposte più solide a clienti strutturati come i noleggiatori. AsConAuto, e quindi Ucav, può essere soggetto super partes, con un ruolo che va oltre la logistica a supporto del business.

Iacovaccio: L'opportunità più rilevante, in prospettiva, è quella di arrivare a definire degli accordi nazionali con le flotte e le compagnie di assicurazioni per la fornitura di ricambi originali. È un segmento di mercato che già copriamo ma che potrebbe crescere se fosse canalizzato attraverso il consorzio.

La vera sfida competitiva, però, non è rappresentata né dal prezzo né dallo sconto, ma dalla qualità del servizio che riusciremo a garantire.

INFORMA