

Aprire a Novara, e per la precisione a Borgomanero con "Franzosi gomme", il primo Centro di Servizio Euromaster. Lo sviluppo della rete in Italia avverrà attraverso il franchising con l'obiettivo di raggiungere 200 centri di servizio entro 5 anni e configurare la prima grande rete italiana, capace di assicurare un livello di servizio omogeneo sul territorio e un'identità visiva forte e chiara per il consumatore.

Nata in Francia nel 1991, con 1650 centri presenti in 14 paesi europei, e 10 milioni di pneumatici venduti nel 2009, Euromaster si definisce la catena leader in Europa nel settore dei pneumatici e della meccanica leggera. Anche in Italia presso i centri di servizio Euromaster sarà possibile acquistare pneumatici vettura, moto, autocarro, agricolo e genio civile di tutti i grandi marchi, non solo del Gruppo Michelin.

La filosofia della catena Euromaster poggia su 4 pilastri riassunti nel motto "Esperti per i Vostri pneumatici". La nozione di esperto è al centro del posizionamento e della comunicazione di Euromaster. L'impegno è quello di realizzare una rete leader in termini di competenze nel mondo del pneumatico, sia per quanto riguarda gli aspetti tecnici del prodotto sia per quanto riguarda i servizi collegati.

Il primo pilastro è la professionalità. Ogni centro di servizio Euromaster è in grado di eseguire qualunque tipo di intervento sul pneumatico, non limitandosi alle tradizionali operazioni di assetto ed equilibratura, ma seguendo anche aspetti più tecnici che la presenza dell'elettronica sull'auto ha reso necessari. Per intervenire correttamente sui veicoli occorrono dispositivi e conoscenze che riguardano gli strumenti di diagnosi elettronica e le basi del funzionamento di sistemi come ad esempio ABS ed ESP.

La piena fiducia è il secondo pilastro di Euromaster. La chiarezza e la trasparenza sono alla base della relazione con il cliente. Nel centro di servizio il cliente viene accolto da un "accettatore" che effettua in sua presenza un controllo dello stato dei pneumatici mediante misurazione con profondimetro. Inoltre il veicolo viene sottoposto ad un Master Check Up gratuito di 11 controlli che riguardano i principali elementi di sicurezza. Al ritiro del veicolo il cliente riceve una scheda diagnostica completa dei controlli effettuati; in caso di anomalie, su cui il centro di servizio è in grado di operare, il cliente può scegliere l'intervento immediato o successivo. La misurazione oggettiva e la spiegazione accurata al Cliente sono passi fondamentali e imprescindibili nella relazione Cliente - Euromaster.

Il terzo pilastro: servizio clienti. Per servire il cliente a 360° i centri di servizio Euromaster offrono prestazioni legate alla manutenzione ordinaria della vettura, quali: verifica usura e sostituzione pastiglie freni, cambio dell'olio, sostituzione batteria, ammortizzatori, climatizzatori e spazzole tergicristallo, avvalendosi di partnership consolidate con marchi

leader del settore. Tra questi Shell, Bosch Schraeder e Monroe, selezionati non solo per valore qualitativo, ma anche in funzione delle loro capacità di offrire supporto e formazione agli affiliati Euromaster.

Oltre ai tradizionali servizi legati ai pneumatici e alla meccanica leggera, la rete Euromaster offre servizi con l'obiettivo di facilitare e migliorare la mobilità del cliente, sia privato che B2B. Tra questi:

- Master Custodia, il deposito stagionale degli pneumatici;
- Master Assistenza, ovvero assistenza stradale gratuita in tutta Europa in caso di fermo veicolo dovuto ai pneumatici e garanzia a copertura di danni accidentali ai pneumatici.

Il quarto pilastro è l'attenzione all'ambiente con un approccio al business responsabile che passa attraverso:

- il rispetto rigoroso delle regole di smaltimento dei pneumatici a fine usura e di tutti gli scarti derivanti dall'attività di meccanica leggera.
- la professionalità del gommista o sensibilizzazione dei clienti all'acquisto di pneumatici a basso impatto ambientale; o sensibilizzazione dei clienti al controllo periodico della pressione e a mantenerli correttamente; o con le operazioni di riscolpitura nel comparto industriale.

© riproduzione riservata
pubblicato il 22 / 10 / 2010