

La formula di Euromaster si basa su concetti di trasparenza e chiarezza con il consumatore e su standard operativi e di immagine che si focalizzano sul servizio al cliente. Lo strumento per entrare a far parte della catena è l'affiliazione tramite un contratto di franchising e l'implementazione, con l'aiuto del franchisor, di una serie di servizi di manutenzione auto: freni (pastiglie, dischi, liquido), cambio olio, ricarica climatizzatori, ammortizzatori, tergicristalli, batterie, cerchi e diagnosi elettronica.

Il primo centro è stato aperto a Novara in ottobre 2010, seguiranno in marzo altri 6 punti vendita (i primi a Domodossola e Cuneo) per arrivare, entro la fine del 2011, ad un gruppo di quaranta gommisti, pronti a offrire, sotto le insegne verdi, gialle e blu, le migliori marche di pneumatici e servizi di meccanica leggera.

Per attirare e fidelizzare i clienti, Euromaster ha messo a punto tre pacchetti di servizio denominati appunto "Master", che rappresentano, oltre che un servizio al cliente, tre importanti strumenti di marketing per il punto vendita: check up, assistenza e custodia.

Il **Master check up** prevede 11 controlli gratuiti che vengono effettuati di routine ogni volta che un'auto entra in officina, dalle sospensioni, ai tergicristalli all'olio. Se vengono riscontrate anomalie e il cliente è presente, vengono subito segnalate, mostrando da un lato, come riscontro oggettivo, la misurazione, dall'altro i limiti previsti dalle norme o dai manuali tecnici dei produttori, ad esempio di Bosch per quanto riguarda la sostituzione delle pastiglie. Va da sé che la proposta di soluzione del problema verrà accolta dal cliente, reso edotto, con maggior fiducia ed entusiasmo. Una procedura semplice ma molto efficace che si basa sulla trasparenza e sul comunicare la qualità del servizio. Il tutto con una identificazione visiva fortissima e un supporto importante in termini di marketing da parte di Euromaster.

Il **Master assistenza** è un prodotto nuovo, che viene offerto a pagamento e per il momento solo sui marchi Michelin. Si tratta di una polizza di assistenza stradale che garantisce interventi in tutta Europa 24 ore su 24 per danni legati ai pneumatici, atti vandalici compresi. Il Master Assistenza prevede, oltre alla manodopera gratis, anche la sostituzione del pneumatico con uno nuovo qualora non fosse possibile la riparazione. In questo caso il consumatore pagherà solamente una quota del costo del pneumatico nuovo, sulla base dell'età di quello danneggiato, ottenendo in pratica un rimborso secondo una scaletta che va dal 90% fino ai due mesi di vita della gomma al 25% dal 25° al 36° mese. Un servizio innovativo e differenziante nel mondo del pneumatico, che completa l'offerta e che diventa per il rivenditore uno strumento di marginalità.

Il **Master custodia** infine non è cosa nuova per il mercato italiano, dove viene già offerto da

molti gommisti con una fortissima eterogeneità in tema di prezzi. Da Euromaster la custodia costa 5 euro a stagione per pneumatico, fino a un massimo di 8 mesi e può rappresentare uno strumento di fidelizzazione del cliente. Anche in questo caso Euromaster offre un supporto di comunicazione sul punto vendita con dispiego di totem, poster e volantini.

© riproduzione riservata
pubblicato il 20 / 01 / 2011