

“La qualità dei prodotti è un requisito imprescindibile in Euromaster, per questo tra i partner di prima linea in Italia abbiamo scelto il marchio Continental”, ha annunciato Raffaele Beltrami, responsabile marketing e comunicazione di Euromaster Italia. Il marchio Continental andrà infatti ad affiancare il brand Michelin nell’offerta di prodotti di prima fascia della catena Euromaster. Le motivazioni riportate da Beltrami per la preferenza accordata al marchio tedesco sono: “la vasta presenza nel primo equipaggiamento, l’ampiezza di gamma e l’alto livello tecnologico dei suoi pneumatici”.

Nata in Francia nel 1991, con 1.650 centri presenti in 14 paesi europei, e 10 milioni di pneumatici venduti nel 2009, la catena Euromaster è leader in Europa nel settore dei pneumatici e della meccanica leggera. In Italia il network è arrivato alla fine dell’anno scorso, ma si sta diffondendo in maniera molto rapida ed efficace, con l’obiettivo di raggiungere quota 200 centri di servizio entro il 2015.

La politica di Euromaster è di mantenere sul mercato un posizionamento alto, basato sull’eccellenza qualitativa dell’offerta di prodotti e servizi. E’ quindi con orgoglio che Continental ha accolto l’invito di entrare a far parte in Italia del portafoglio prodotti di Euromaster, certa di poter assicurare agli affiliati una gamma di prodotti vincente sul mercato.

I quattro pilastri di Euromaster

La filosofia della catena Euromaster poggia su 4 pilastri, al centro dei quali si distingue la firma: “Esperti per i Vostri pneumatici”. La nozione di esperto è infatti al centro del posizionamento e della comunicazione di Euromaster. L’impegno è quello di realizzare una rete leader in termini di competenze nel mondo dello 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 sullo pneumatico, non limitandosi alle tradizionali operazioni di assetto ed equilibratura, ma anche ad 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 degli 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 agli 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 agli pneumatici e garanzia a copertura di danni accidentali agli 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 degli pneumatici a fine usura e di tutti gli scarti derivanti dall'attività di meccanica leggera.
- la professionalità del gommista;
- la sensibilizzazione dei clienti all'acquisto di pneumatici a basso impatto ambientale;
- sensibilizzazione dei clienti al controllo periodico della pressione e a mantenerli

correttamente;

- le operazioni di riscolpitura nel comparto industriale.

© riproduzione riservata

pubblicato il 5 / 07 / 2011