Lazzarini Pneuservice di Verona ha lanciato una nuova iniziativa a servizio del cliente: la prenotazione online e l'accesso allo storico degli interventi sulla propria auto. Questa, come anche ***la serata dedicata alle donne*** qualche settimana fa, è un'iniziativa mirata a fidelizzare la clientela e a fornirle un servizio che vada oltre il semplice cambio gomme.

"In vista della stagione del cambio pneumatici, che inizierà tra pochi giorni, abbiamo lanciato il servizio di prenotazione online, che consente ai nostri clienti di fissare l'appuntamento comodamente da casa, dal lavoro, tramite PC, tablet o cellulare, senza più perdere tempo per chiamare o passare in officina", spiega Gianmatteo Scapini, amministratore delegato dell'azienda.

Ma non è tutto, perché il sistema online di Lazzarini Pneuservice consente al cliente anche di accedere, con login e password, alla propria area riservata, dove può trovare e scaricare lo storico dei lavori eseguiti sulla sua vettura dal 2000 a oggi. "Questo è un servizio normalmente dedicato solo alle grandi aziende e alle municipalizzate, – continua Scapini – che hanno bisogno di conoscere lo storico delle attività svolte su ogni loro veicolo. Oggi però, grazie a questa iniziativa, anche il cliente privato con una sola autovettura , se registrato, ha accesso a tutte queste informazioni sulla sua vettura".

In questi due mesi, l'azienda veronese consentirà solo la prenotazione online e lo scarico delle schede di lavoro del passato, ma successivamente, trascorsi 5-6 mesi di test, il sistema verrà reso interattivo, in modo che i clienti stessi possano caricare altre informazioni, dalla scadenza del bollo alla revisione, per avere una specie di mini-sito dedicato alla propria auto, completo di tutte le informazioni necessarie.

"Per essere competitivi e fidelizzare i clienti è sempre più importante andare incontro alle loro esigenze e abitudini. Questo nuovo sistema ci consente infatti di rimanere sempre in contatto con loro e si integra perfettamente con le azioni di informazione via email delle scadenze per il cambio gomme o dell'opportunità di un check up della vettura prima delle vacanze estive o di eventuali promozioni attive, come ad esempio la sanificazione dell'impianto di condizionamento".

"Essere sempre più connessi è un must per la ditta Lazzarini, – aggiunge Flavio Marchi responsabile dello sviluppo del programma My Pneus Info – tra quattro anni il mercato sarà completamente cambiato, perché le vetture saranno per la maggior parte auto-guidabili grazie a sistemi automatici e potranno dialogare con i sistemi mobile dell'utilizzatore. Solo le officine che sceglieranno la strada della formazione continua per il personale e utilizzeranno attrezzature moderne per essere connesse e dialogare contemporaneamente con le vetture e sia con il sistema gestionale della propria azienda sarà vincente. Già con

questa evoluzione i nostri clienti facendo la prenotazione online compilano inconsciamente l’ordine di lavoro che poi seguirà tutto il processo di lavorazione della sua vettura presso la nostra officina diminuendo i nostri tempi per emissione e compilazione dei documenti”.