E’ stato recentemente inaugurato a Piacenza il nuovo centro assistenza Car Service 360°, realizzato in collaborazione con Yokohama Italia e in cui i tre soci hanno investito per realizzare un ambizioso progetto fatto di servizio, competenza e professionalità.
Ne abbiamo parlato con i soci: Massimo Monti Baillobay, da 15 anni operativo in ambito commerciale, Marco Albertelli, giovane operatore tecnico, e Pasquale Cimino, con oltre 20 anni di esperienza sul campo.

Partiamo da un po’ di storia: da quanti anni siete sul mercato e trattate i pneumatici?

M.M.B.: questo nuovo negozio è stato inaugurato il 19 marzo scorso, ma non siamo nuovi del settore. Proveniamo da un precedente esercizio della zona e abbiamo deciso di intraprendere una nostra avventura nel mondo dei pneumatici.

Massimo Monti Baillobay

Da oltre 15 anni ho responsabilità commerciali mentre i soci sono due tecnici operativi (capo officina e montatore).

Come è evoluto il mercato negli ultimi anni e quali sono le opportunità e le prospettive per il futuro?

M.M.B.: gli ultimi 10 anni hanno visto comparire soggetti e fattori nuovi in questo settore, che ne hanno inevitabilmente e drasticamente cambiato lo scenario: i prodotti low-cost provenienti dall’Asia e gli attori del mercato online si sono rivelati tipologie di concorrenti diversi sia per il prodotto commercializzato attraverso i canali tradizionali che per gli operatori professionali e hanno messo a dura prova l’intero mercato. I rivenditori hanno dovuto così trovare soluzioni e strumenti per innovarsi e per mantenere i numeri di vendita ad un livello sostenibile. Fra queste armi il negozio, concepito come luogo di relazione e non solo di vendita, è a mio avviso il miglior asset e rappresenta infatti la leva sulla quale abbiamo puntato oggi e per il futuro.

Questa nuova immagine del negozio rappresenta quindi una migliore presentazione nei confronti del cliente finale. Pensate che attività di marketing come questo possano aiutare il rapporto con l’utilizzatore e la fidelizzazione? Come l’immagine di brand e negozio si amalgamano a professionalità e sevizio nell’aumentare il business?

M.M.B.: immagine impeccabile e professionalità in tutte le funzioni sono due facce della

stessa medaglia. Il nuovo negozio realizzato in collaborazione con Yokohama ci presenta quasi come una boutique: pulizia, ordine e colore lo rendono un posto accogliente e piacevole. Unire questo a una risposta tecnica pronta, a un'assistenza puntuale e a un servizio celere ci permette di distinguerci sul mercato e costruire il nostro business.
Un ambiente pulito, piacevole, accogliente e professionale crea un'esperienza di acquisto più soddisfacente per chi vi entra. Inoltre, in Car Service 360 puntiamo tutto sul servizio e sul rapporto con il cliente, elementi che dal web è impossibile implementare. Noi "ci mettiamo la faccia" e coltiviamo una relazione continua ricordando ad esempio l'esigenza del cambio in base alle scadenze delle ordinanze, facciamo assistenza in loco con l'officina mobile per il settore Truck e ospitiamo i pneumatici estivi in inverno e invernali in estate. Offriamo un servizio a 360° quindi, sia per gli utenti moto che per quelli vettura e autocarro. Questi strumenti rappresentano per noi la soluzione per procedere su una strada vincente, controbattendo la spersonalizzazione e offrendo un servizio sempre più professionale orientato alla soddisfazione del cliente.

La nuova personalizzazione del negozio è stata pensata insieme a Yokohama Italia: qual è il rapporto con il gruppo Magri?

M.M.B.: Con il gruppo Yokohama/Magri il rapporto è ottimo, di grande fiducia. Grazie al rapporto stretto nel precedente esercizio e consolidato con l'apertura del nuovo negozio abbiamo sviluppato ancora di più la partnership e siamo entrati nel network CDG-ONE, che ci ha aperto il mercato delle SNLT e delle flotte, di grande interesse per noi e ricco di possibilità di sviluppo.

Quali sono i modelli di pneumatici Yokohama e GT Radial che riscontrano maggiore successo presso gli utenti finali?

P. C.: il nostro intento è quello di proporre sempre un modello di pneumatico in base all'uso che ne fa il cliente. Per le sportive il modello di maggior successo è lo Yokohama ADVAN Sport V105, mentre per le piccole il BluEarth AE-01 e l'AE-50 rispondono appieno alle esigenze dell'utente finale. Per quanto riguarda GT Radial il modello Champiro FE1 gode di un buon apprezzamento.
M. A.: Anche secondo me l'AE-50 è uno dei modelli di maggior successo per le vetture medie grazie alla sua bassa rumorosità e all'usura regolare che garantisce. Per le sportive è imbattibile L'ADVAN Sport V105. Per quanto concerne GT Radial, anche secondo me il Champiro FE1 è il prodotto migliore, che registra importanti miglioramenti rispetto al VP1 soprattutto in fatto di silenziosità di marcia.