

Circa il 75% di tutti i distributori intervistati e quasi il 90% delle officine indipendenti in tutto il mondo si dichiarano “molto soddisfatti” di Schaeffler Automotive Aftermarket. Un ulteriore punto di forza: il 43% delle officine indipendenti dichiara di essere entusiasta dei prodotti e dei servizi offerti da Schaeffler Automotive Aftermarket.

Questi sono i risultati di un sondaggio sulla clientela recentemente pubblicato da Schaeffler Automotive Aftermarket, che per la sua realizzazione ha incaricato i consulenti di gestione e strategia internazionale di 2hm & Associates. Nel 2014, in un arco temporale durato quattro mesi, 3.800 officine e 750 distributori sono stati coinvolti in una serie di interviste telefoniche e online. L'obiettivo era quello di conoscere la soddisfazione della clientela, soprattutto in merito a prodotti, know-how e servizi, oltre alla sua fidelizzazione.

“I risultati di questo sondaggio globale sulla clientela confermano punteggi molto elevati nei nostri confronti, per quanto riguarda fattori quali la soddisfazione del cliente, i prodotti e i servizi – e questo in confronto diretto con i nostri principali concorrenti”, ha affermato Robert Felger, Senior Vice President Product & Marketing, Schaeffler Automotive Aftermarket. “Sia a livello di distributori sia di officine, il nostro obiettivo è e sarà quello di soddisfare le aspettative dei nostri clienti, ma ancora di più di eccederle.”

Per i clienti, Schaeffler Automotive Aftermarket, a diretto confronto con i concorrenti, si è dimostrata parecchio più avanti, non solo per il suo portfolio prodotti, ma anche per il know-how dimostrato e per la capacità di trasferire le competenze tecniche. Un ulteriore punto di forza riguarda il fatto che nel sondaggio Schaeffler ha ottenuto punteggi massimi nella gestione della relazione e nel servizio al cliente. I principali criteri utilizzati per le valutazioni riguardavano la cordialità, la competenza e la disponibilità dei dipendenti.

Le officine indipendenti si sono dimostrate altrettanto positive nei confronti del portfolio prodotti di Schaeffler Automotive Aftermarket. In questo caso, ai partecipanti al sondaggio è stato chiesto di valutare, tra l'altro, in che misura le soluzioni di riparazione di Schaeffler Automotive Aftermarket fossero orientate alle esigenze delle officine, se queste soluzioni contribuissero a rendere le riparazioni più efficienti e convenienti e se le parti di ricambio di cui hanno bisogno fossero velocemente rintracciabili nei cataloghi Schaeffler. Le conclusioni sono le seguenti: punteggi buoni per la qualità del prodotto, il portfolio, la capacità innovativa e, analogamente ai distributori, votazioni molto elevate per il servizio al cliente.

© riproduzione riservata
pubblicato il 23 / 06 / 2015