

Continuano a crescere i numeri dell'e-commerce di pneumatici in Italia. Norauto, leader europeo nella manutenzione dell'auto, ha divulgato alcuni numeri che confermano questo trend, con un **incremento degli ordini del 87%** rispetto al 2017, un **aumento del 20% degli utenti** che hanno visitato il sito web, per un ammontare del giro d'affari derivato dal sito Norauto.it che si attesta **intorno a un +74%** rispetto al 2017, a indicare che le policy del brand per lo sviluppo dell'ecommerce sono state efficaci e hanno portato a risultati più che soddisfacenti.

Se il negozio rimane al centro dell'attenzione del cliente per la richiesta di informazioni su un determinato servizio o per la selezione più accurata di un prodotto, l'e-commerce anche nel settore automotive sta avendo un vero boom.

In particolare Norauto.it ha registrato un **+69% rispetto al 2017 nelle vendite online dei pneumatici**, prodotto indubbiamente più richiesto, che rappresenta il 59% degli ordini totali e che ha permesso all'azienda di classificarsi al primo posto nella categoria "Gomme auto moto online" secondo l'indagine "Migliori in Italia - Campioni del Servizio" realizzata dall'Istituto Tedesco di Qualità e Finanza (ITQF) in collaborazione con l'Università Goethe di Francoforte per fornire una classifica delle aziende più apprezzate dai consumatori italiani. Norauto si è distinta in quanto a qualità del prodotto, profondità dell'assistenza ricevuta e possibilità di interloquire con i rivenditori in caso di difficoltà.

Oltre ai pneumatici sono stati molto richiesti anche le catene da neve, i box da tetto, le barre portasci, liquidi lubrificanti, prodotti per la pulizia e la manutenzione dell'auto, ricambi e accessori di vario genere.

Altro dato interessante e significativo è l'**incremento del 177% rispetto all'anno precedente delle prenotazioni dei servizi in officina**: dal cambio gomme al tagliando, dalla sostituzione delle pastiglie dei freni o degli ammortizzatori al controllo e cambio dell'olio, dal controllo della marmitta o della frizione alla ricarica del clima, è possibile fissare un appuntamento sul sito web con pochi clic.

Norauto inoltre, da sempre attenta ai feedback che riceve dai suoi clienti, ha inserito nel 2018 sul proprio portale online la possibilità per l'utente di indicare il grado di soddisfazione e aggiungere una recensione sull'esperienza delle prestazioni da officina. A fine anno i clienti hanno giudicato nel complesso i servizi di Norauto.it con 4.12 stelle su 5 (su un totale di 403 recensioni).

Un risultato importante che trova la sua spiegazione nell'intuizione della multinazionale francese di migliorare e ottimizzare la comunicazione verso i propri clienti attraverso un sito

web completo, ricco di informazioni utili e tante offerte (che in un'ottica di sostenibilità ambientale hanno portato alla quasi eliminazione del materiale promozionale cartaceo), con risposte chiare alle richieste degli automobilisti e con oltre 30.000 prodotti disponibili.

Un ulteriore esempio dei servizi apprezzati dagli utenti è rappresentato dalla pagina dedicata al Tagliando Costruttore, a cui è possibile accedere in ogni momento per ottenere preventivi online in meno di un minuto, con una assoluta garanzia di trasparenza: il prezzo preventivato è infatti sempre uguale alla fattura emessa.

Altro servizio che ha contribuito all'aumento delle vendite e anche della stima e della credibilità che gli automobilisti italiani riversano nei confronti del sito Norauto.it è la funzionalità di identificazione del veicolo tramite la targa, che permette di affinare la selezione e l'individuazione del modello corretto per una semplice e rapida visualizzazione dei prodotti e delle prestazioni associate.



Jean Michel Gambini, Amministratore Delegato di Norauto Italia

“Siamo molto soddisfatti del trend positivo che ha fatto registrare il nostro servizio di e-commerce. È importante che i clienti ci dicano cosa pensano di noi per continuare a migliorarci. I prossimi step dell'azienda saranno due: far interagire gli utenti con una recensione anche sui prodotti acquistati e permettere loro di acquistare con modalità C&D per farsi recapitare la merce presso un punto di ritiro convenzionato con il nostro corriere, come una tabaccheria o un'edicola, oppure presso un distributore automatico”, ha dichiarato **Jean Michel Gambini**, Amministratore Delegato di Norauto Italia.

© riproduzione riservata
pubblicato il 9 / 01 / 2019