

Un nuovo sondaggio commissionato da Castrol in Italia e svolto su base nazionale ha rilevato che gli automobilisti sono più propensi a consigliare un'officina che "spiega in modo esaustivo e di persona il lavoro svolto" (fattore citato nel 27% dei casi). Fra i motivi che spingono a raccomandare un'officina, seguono il "buon rapporto qualità-prezzo" e la "spiegazione chiara degli addebiti", rispettivamente indicati dal 26% e dal 23% degli intervistati. Il sondaggio evidenzia inoltre le potenziali preoccupazioni dei clienti rispetto ai costi di manutenzione e la conseguente necessità che il personale delle officine illustri il lavoro programmato: il 21% degli intervistati afferma che consiglierebbe chi "effettua solo gli interventi strettamente necessari".

Le officine che assicurano ai clienti un'esperienza positiva hanno registrato maggiori possibilità di essere segnalate dai consumatori: il 22% degli interpellati consiglierebbe un'officina con "personale cortese" e sempre il 22% la raccomanderebbe perché "spiega il lavoro e chiede l'autorizzazione a procedere prima di svolgerlo".

Il sondaggio ha anche identificato i fattori che hanno minor impatto sulla disponibilità degli automobilisti a consigliare un'officina. Solo il 3% indica tra le motivazioni il WiFi gratuito e solo il 4% perché mette a disposizione del cliente bevande calde e fredde. Riguardo la fornitura di auto di cortesia ai clienti, solo il 6% degli interpellati ritiene questo servizio discriminante ai fini della raccomandazione.

Layla Yebaile, Service and Maintenance Marketing Lead di Castrol, ha dichiarato: *"Sempre più clienti cercano di ridurre le spese di gestione ordinaria in risposta al crescente costo della vita. È quindi importante incoraggiare i proprietari a non smettere di effettuare servizi di manutenzione e controlli periodici sui loro veicoli, in modo da assicurarne un funzionamento efficiente e sicuro. Il nostro sondaggio fornisce indicazioni interessanti sui fattori che spingono le persone a consigliare un'officina piuttosto che un'altra, contribuendo a incrementare le prenotazioni e a massimizzare la fidelizzazione dei clienti"*.

La rete Castrol SERVICE propone soluzioni di formazione e attività di marketing per aumentare e ottimizzare l'affluenza dei clienti, incrementare le opportunità di upselling e garantire alle officine una certificazione esterna da TÜV. Attualmente sono oltre 900 le officine a marchio Castrol SERVICE in tutta Italia a cui è destinato un supporto completo che comprende un kit di materiali d'allestimento, una garanzia sul motore Castrol, un pacchetto di offerte digitali dedicato e un servizio di assistenza tecnica gratuito.

© riproduzione riservata pubblicato il 24 / 05 / 2023