Continua a crescere in tutta Europa la propensione all'acquisto online delle gomme e non solo. A Berlino il Deutsche Automobil Treuhand GmbH (DAT) ha recentemente presentato un rapporto che conferma questo trend, in Germania, per tutti i settori dell'automotive e in particolare per l'acquisto dei veicoli usati. Ma anche i pneumatici viaggiano sempre più in rete: nel 2017 sono arrivati al 23%, guadagnando due punti percentuali rispetto all'anno prima. L'olio è passato da 32 a 38% e i ricambi da 19 a 21%.

Per quanto riguarda le officine tradizionali di manutenzione e riparazione, la fidelizzazione sembra funzionare, con l'82% degli automobilisti che si dichiara molto soddisfatto del proprio fornitore (78%), mentre solo il 3% non ne è contento. Il comportamento è però diverso a seconda dei clienti: il 61% vorrebbe avere spiegazioni dettagliate sui lavori da svolgere sul mezzo, mentre il 36% preferisce affidarsi completamente e consegnare le chiavi senza grandi discorsi.

I motivi per cui l'automobilista preferisce un'officina ad un'altra sono la posizione, l'attenzione al cliente e la cordialità. Il rapporto prezzo/prestazioni arriva solo al 7° posto.

Internet come fonte di informazioni sull'officina è ancora indietro: solo il 14% va online prima di rivolgersi allo specialista. Internet come mezzo di interazione con l'officina di fiducia sembra invece essere ormai diventato uno strumento utile: il 34% dei clienti prenota un servizio di manutenzione e il 27% conclude l'ordine della riparazione direttamente dal web.