

PIÙ SERVIZI UGUALE A PIÙ MARGINI E PIÙ CLIENTI

Il post vendita è sempre più una fra le leve marketing più importanti per mantenere un cliente nel tempo.



I servizi post vendita svolgono ormai un ruolo cruciale nelle strategie aziendali di tutti gli attori della filiera. Ci sono alcuni punti chiave che possono fare la differenza sul mercato: in fatto di fidelizzazione del Cliente, i servizi post vendita aiutano a mantenere una buona relazione con i consumatori dopo l'acquisto e la soddisfazione nel tempo può aumentare la probabilità di riacquisto e di raccomandazione ad altri. Oltre a ciò, attraverso questi servizi, le aziende possono raccogliere feedback direttamente dai clienti per contribuire a migliorare i prodotti e i servizi offerti. Fornire assistenza e risolvere problemi con rapidità aiuta a costruire la fiducia e la reputazione di un brand. Un buon supporto di assistenza tecnica nel tempo può valorizzare al meglio l'esperienza positiva del consumatore. Inoltre, questi servizi possono offrire opportunità per promuovere prodotti complementari o upgrade ai clienti esistenti, aumentando il valore totale delle vendite. In mercati saturi, un dipartimento after sales efficiente può differenziare un'azienda dai concorrenti e rappresentare un fattore decisivo per il cliente. La fidelizzazione attraverso una buona assistenza può portare a costi di acquisizione più bassi nel lungo termine, poiché mantenere un cliente esistente è generalmente meno costoso che acquisirne di nuovi. In sintesi, "i servizi post vendita non solo aiutano a garantire la soddisfazione del cliente, ma sono anche un elemento strategico fondamentale per la crescita e il successo di un'azienda", precisa il direttore vendite di Garanzia3, Carlo Perani.

"Nel periodo di garanzia, abbiamo soluzioni per la gestione delle attività di assistenza tecnica come TestOK che si avvale di una rete per poter gestire tutte le esigenze di manutenzione delle macchine, con logistica integrata.

Per chi vuole estendere il servizio tecnico di un qualsiasi suo prodotto, abbiamo Garanzia3 – 2 e 3 anni in più oltre il periodo di garanzia legale e per chi vuole proteggere l'acquisto dal danno accidentale abbiamo Garanzia3 Cover; per chi intende salvaguardare il display di smartphone e tablet (nuovi, usati o ricondizionati) abbiamo Garanzia3 Display. Con Garanzia3 Combi offriamo il servizio di assistenza finalizzato a una riparazione in caso di danno accidentale nei primi 12 mesi dalla data d'acquisto del prodotto e allo stesso tempo alla prosecuzione dei servizi offerti in garanzia, per ulteriori 2 anni. Nella gamma dei servizi Business Company c'è anche Garanzia3 Brico, servizio di estensione specifico per il mondo del bricolage, elettrodomestici, inclusi prodotti con motore a scoppio. Infine, Garanzia3 Re-Use è il servizio di estensione dell'assistenza tecnica dedicato ai beni ricondizionati, che consente di proteggere anche questo tipo di acquisti, due anni in più."

www.businesscompany.it

www.garanzia3.it

PARLA DAVID GALIANO, SOCIO DELLA GALIANO DINO SRL



"Grazie a Garanzia3, i nostri venditori sono agevolati nello spingere l'utenza verso l'alto di gamma aiutandoci a mantenere se non migliorare le performance aziendali sia in termini di fatturato che in termini di marginalità. Clienti fedeli, venditori motivati, gam-

ma sempre aggiornata e disponibile e partnership ormai consolidata con Business Company sono i principali elementi del nostro modello vincente. Intanto osserviamo come in Italia, seppur con ritardo rispetto ai principali Paesi europei, è ormai consolidata e in costante crescita l'abitudine agli acquisti anche on-line. Certamente il web rappresenta una frontiera alternativa e un'opportunità di sviluppo per le aziende tradizionali con negozi fisici presenti sul territorio, ma al tempo stesso rischia di minare il rapporto umano con i clienti rendendolo spersonalizzato e non fidelizzato. Rapporto che resta invece indispensabile per vincere la concorrenza di operatori sempre nuovi e spesso improvvisati tipici dello shopping virtuale, vocati sempre e solo ad offrire il prezzo più basso.

In questo contesto, il nostro focus è mirato a offrire prezzi competitivi, ma soprattutto servizi all'altezza delle aspettative dei nostri clienti, ribaltando il nostro modello di business anche sul nuovo sito www.galianodino.it. Ciò che caratterizza il nostro posizionamento sono: consulenza nella scelta dell'articolo più idoneo, profondità di offerta soprattutto rivolta verso l'alto di gamma ed i top brand, offerta finanziaria personalizzata, ordine on line e ritiro in negozio, consegna e ritiro dei Raae entro poche ore dall'ordine e, grazie a Garanzia3, serenità nell'uso del prodotto in tempi ben più lunghi della garanzia legale.



DAVID GALIANO
Galileo Dino Srl.