

# SERVIRE IL CLIENTE: UNA STRATEGIA VINCENTE

## Le estensioni di assistenza Garanzia3 rendono l'acquisto più sereno e il consumatore soddisfatto.

Il mondo del trade deve affrontare sfide complesse nel contesto attuale in cui viviamo. Alcune delle principali sono legate alla forte riduzione dei margini sui prodotti e all'innovazione tecnologica. Gli elettrodomestici stanno diventando sempre più intelligenti, con funzionalità smart integrate e quindi le aziende devono continuamente aggiornare la propria offerta integrata (di prodotto e servizio) per rimanere al passo con le innovazioni. Inoltre, i consumatori sono sempre più consapevoli dell'impatto ambientale dei loro acquisti. La distribuzione è dunque chiamata a promuovere soluzioni più sostenibili e adottare filiere produttive eco-compatibili al fine di garantire corretta manutenzione e vita nel tempo dei prodotti. Offrire un'ottima esperienza di acquisto, sia online sia nei negozi fisici, è fondamentale e la personalizzazione dell'esperienza con un servizio di assistenza efficace possono fare la differenza. Ci sono da osservare sempre le tendenze di consumo: i cambiamenti nei comportamenti e nelle preferenze dei consumatori richiedono alle aziende di adattare costantemente la propria offerta.

«Affrontare queste sfide richiede strategie ben pianificate e una certa flessibilità per adattarsi ai continui mutamenti del mercato», ha dichiarato Domenico Cesale, responsabile della Assistenza Clienti di Business Company.

«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.

A chi vuole estendere il servizio tecnico di un qualsiasi suo prodotto, offriamo Garanzia3 – 2 e 3 anni in più oltre il periodo di garanzia legale e per chi vuole proteggere l'acquisto dal danno accidentale c'è Garanzia3 Cover. Per chi intende salvaguardare il display di uno smartphone o di un tablet (nuovo, usato o ricondizionato) 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



**DOMENICO CESALE**  
Responsabile Assistenza  
Clienti Business Company.

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](http://www.businesscompany.it)  
[www.garanzia3.it](http://www.garanzia3.it)

**LA PAROLA A... ANTONINO NOTO,  
CEO DI ELETTROVILLAGE.IT**



Il servizio GARANZIA3 si sposa benissimo con la nostra gamma di prodotti. Il cliente che si appresta a effettuare un acquisto sul nostro sito sceglie un prodotto di alta qualità che spesso comporta una spesa non indifferente. Si tratta di un vero e proprio investimento sulla qualità della propria vita. Quello che il cliente ricerca è la certezza di un prodotto che possa durare nel tempo e GARANZIA3 offre una buona base di

serenità. Sappiamo tutti quanto possa essere frustrante ritrovarsi con un elettrodomestico guasto in casa: la vendita di garanzie estensive è aumentata negli ultimi anni proprio perché il servizio facilita enormemente la risoluzione delle insidiose procedure di richiesta di assistenza, con modalità snelle e immediate e con una copertura dell'elettrodomestico nel tempo.

Offrire servizi aggiuntivi è sempre una mossa vincente e notevolmente apprezzata dai clienti. La proposta di garanzie estensive in combinazione con altri servizi è un biglietto da visita allettante e una coccola in più che permette al consumatore di ricordarci positivamente e tornare a trovarci. La vendita delle garanzie estensive permette anche un margine di guadagno che investiamo per migliorare le nostre prestazioni e finanziare altri servizi del sito che restano gratuiti per il cliente.

Siamo ormai veterani della vendita online, presenti sul mercato dal 2014, e quello che notiamo è una concorrenza sempre più spietata, con una corsa generale al prezzo più basso. Bisogna essere presenti nel senso più largo del termine. Presenti accanto al cliente in ogni fase dell'acquisto e anche dopo l'acquisto. Presenti con un buon prezzo. Presenti con un servizio di spedizione efficiente e partner commerciali altrettanto efficienti. Il cliente deve essere seguito a 360° e bisogna poter soddisfare le esigenze più complesse. Puntare sui servizi al cliente risulta quindi essenziale per poter stare un passo avanti rispetto agli altri.



**ANTONINO NOTO**  
Ceo di Elettrovillage.it