

Magneti Marelli Checkstar Service Network

Il mondo della riparazione e manutenzione dell'auto sta subendo importanti cambiamenti in seguito a molteplici fattori tra cui:

- l'evoluzione delle autovetture in termini di complessità tecnologica e presenza di apparati elettronici, con conseguente complicazioni nella riparazione e nella necessità di diagnosi;
- l'aumento del numero di modelli di vetture e di marche automobilistiche presenti sul mercato, che circolano e devono essere oggetto di riparazione e manutenzione;
- la maggiore affidabilità delle vetture che bilancia comunque un crescente parco circolante;
- la pressione e l'interesse delle reti autorizzate ad allargare la propria area di intervento espandendosi anche nel mercato indipendente;
- la Direttiva 1400/2002 (BER) che ha generato delle importanti opportunità per gli operatori del mercato indipendente (IAM) nella riparazione e manutenzione delle auto (vedi esecuzione dei tagliandi anche nel periodo di garanzia);
- il consumatore chiede sempre più non solo il miglior prezzo, ma un buon servizio, ossia il miglior rapporto qualità-prezzo (servizio avuto e prezzo pagato).

Tutti questi aspetti obbligano gli operatori del mercato ad adeguarsi alla evoluzione dello stesso, alle attese del consumatore e, quindi, a modificare i propri comportamenti: bisogna saper dare un buon servizio al cliente per fidelizzarlo (accogliere e gestire il cliente diventa fondamentale), aggiornare costantemente le proprie conoscenze e competenze (corsi di formazione, informazioni, call center, internet, pubblicazioni, ecc.) per poter rispondere alla evoluzione delle vetture e poter riparare i molteplici, sempre nuovi e diversi modelli che vengono immessi sul mercato, dotarsi degli strumenti necessari a effettuare le riparazioni e, in particolar modo, a poter eseguire la diagnosi della vettura individuando il "problema".

Queste evoluzioni e cambiamenti hanno avuto comunque impatto sia sul mercato indipendente (IAM) che su quello delle case auto (OES) e delle loro reti autorizzate, anche se con differenti esiti: le reti delle case auto sono state razionalizzate (soprattutto per la direttiva Monti) con una uscita dalla varie reti di 3.000 officine che, quindi, sono entrate nel novero delle indipendenti, mentre il mercato indipendente ha perso, dal 1998 ad oggi, circa 10.000 unità che sono state costrette a chiudere o abbandonare il mercato.





In definitiva, dunque, in questo mercato è fattore di successo e di sopravvivenza la capacità di aggiornarsi costantemente, di risolvere le problematiche riparative e manutentive, di avere le informazioni necessarie e, comunque, un supporto a 360° della propria attività anche in termini di gestione del cliente e di riconoscibilità verso lo stesso automobilista.

Sicuramente tutto ciò è più facile se l'officina si appoggia ad un network, ad una rete che sia in grado di dare il supporto necessario che, al contrario, sarebbe più difficile (non impossibile, intendiamoci) avere volendo fare da soli.

RGZ Magneti Marelli nella sua veste, riconosciuta, di punto di riferimento e di supporto ed assistenza per le officine indipendenti nella riparazione e manutenzione multimarca, ha sviluppato il progetto **Magneti Marelli Checkstar Service Network** con l'obiettivo di rilanciare, ampliare e sviluppare la propria rete di officine Magneti Marelli ridefinendo a 360° l'offerta di servizi e iniziative a supporto dei riparatori appartenenti a tale rete.

Per consentire, dunque, di fare quel salto di qualità necessario per rimanere sul mercato, soddisfare le aspettative del consumatore ed avere quegli strumenti e informazioni necessarie alle nuove esigenze riparative.

Alla fine del 2005 è stato presentato il progetto

Magneti Marelli Checkstar a tutte le officine appartenenti alla rete Magneti Marelli e, a partire da gennaio 2006, sono state visitate per richiedere l'adesione: naturalmente questo progetto vuole essere una importante opportunità anche per tutte le altre officine indipendenti e non (anche le officine autorizzate che vogliono lavorare sul multimarca possono essere interessate) che richiedono un supporto a 360° per la loro attività di riparazione e manutenzione.

A tutt'oggi le officine che hanno aderito alla rete **Magneti Marelli Checkstar** sono oltre 2.000 includendo sia officine che già appartenevano alla rete Magneti Marelli, sia riparatori nuovi entrati (anche autorizzati di case auto che vogliono lavorare nel multimarca): distribuite su tutto il territorio nazionale dalla grande città al piccolo paese di provincia. E ci sono ancora numerose richieste di adesione.

Tutte queste officine hanno ricevuto o riceveranno a breve la nuova targa **Magneti Marelli Checkstar** che identifica su tutto il territorio nazionale la rete Magneti Marelli e che rappresenta la nuova e rinnovata immagine verso l'automobilista.

Tra queste poi ci sono oltre 300 officine che hanno sfruttato altri materiali di visibilità per dare una connotazione ancora maggiore della loro attività e dell'appartenenza a **Magneti Marelli Checkstar**.



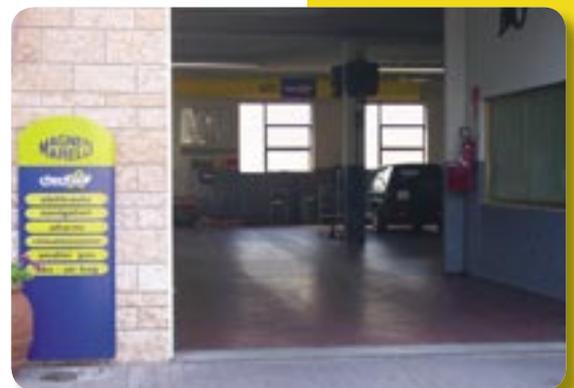
Come scritto più volte, l'appartenenza alla rete è subordinata alla presenza di determinati requisiti (tra cui non vi sono né contributi pubblicitari, né quote di entrata o associative) a cui fanno da contraltare una innumerevole serie di vantaggi, opportunità e supporti: poiché obiettivo è quello di avere una delle reti indipendenti più numerose sul territorio, gli standard richiesti da Magneti Marelli sono il minimo indispensabile per rispondere alle esigenze degli automobilisti.

E' stato definito, quindi, un **programma base** per mantenere nella rete le officine che hanno le potenzialità di crescere ed investire ed anche una soluzione **Top**, destinata a quelle officine che hanno già raggiunto gli standard operativi, qualitativi, professionali e di immagine richiesti dal mercato e che possono concorrere alla pari con le officine delle reti auto.

Ad oggi le officine **Magneti Marelli Checkstar Top** sono oltre 300, ma obiettivo è di più che raddoppiare tale numero nel corso del prossimo anno, sia mediante la crescita di quelle attualmente base, sia mediante nuovi ingressi di operatori convinti della bontà del Network.

Le opportunità ed i vantaggi che ne seguono sono:

- l'offerta di una **gamma completa di prodotti garantiti** da Magneti Marelli per l'attività riparativa e manutentiva;
- il supporto tecnico mediante un **call center Checkstar** dedicato "centrale ed interno" che, associato al presidio diretto sul territorio, mediante personale tecnico, consente la migliore gestione / messa a disposizione del know how tecnico acquisito sul campo;
- il supporto tecnico mediante **"Info-Tech"**, una banca dati disponibile su internet tra cui informazioni e risoluzioni di problemi frutto dell'esperienza delle officine medesime;
- l'accordo con **"Edizioni Semantica per l'Automobile"** per facilitare l'accesso ad informazioni tecniche e riparative attraverso sconti sulle loro pubblicazioni tecniche;
- l'erogazione di **corsi di formazione** di qualità riconosciuta per aggiornare continuamente le officine della rete sulle novità dei sistemi automotive che caratterizzano il parco circolante, sia per le vetture a benzina, sia per quelle diesel;



- gli strumenti di **diagnosi multimarca Magneti Marelli** per garantire la copertura del parco circolante e la migliore resa nella diagnosi (Tester Plus, Diascope e Tester Tech l'ultima novità);
- **l'assistenza nell'esecuzione dei tagliandi** (grande opportunità per le officine indipendenti) mediante la collaborazione di Adiconsum (assistenza telefonica, certificato di conformità) e l'utilizzo di banche dati e sistemi gestionali Magneti Marelli, oltre la tutela relativamente alla garanzia sul consumatore;
- **la comunicazione a livello nazionale** a carico esclusivo di RGZ Magneti Marelli;
- **i materiali di visibilità moderni** per migliorare la visibilità e l'appartenenza alla rete.

L'offerta di assistenza, servizi e vantaggi è in costante e continuo aggiornamento nella ricerca di agevolare e supportare l'officina nella sua attività riparativa e di gestione del cliente, oltre che attrarre un numero sempre maggiore di automobilisti.

Così come deve essere continua la crescita delle officine nel passaggio dal profilo **base** a quello **top** o l'entrata di nuove figure convinte dalle opportunità del Network **Magneti Marelli Checkstar**.

Per ultimo non dimentichiamo che la rete **Magneti Marelli Checkstar** si compone anche di oltre 100 distributori specializzati Magneti Marelli che garantiscono una capillare copertura dell'Italia, il rifornimento costante di prodotti per le officine ma, soprattutto, aiutano Magneti Marelli nel dare il supporto e l'assistenza necessaria alla crescita dei riparatori e al successo della rete **Magneti Marelli Checkstar**.

RGZ MAGNETI MARELLI AFTER MARKET SPA

Strada Comunale di Borgaretto 27 - 10043 - Orbassano (Torino) - ITALIA
Viale Aldo Borletti 61/63 - 20011 - Corbetta (Milano) - ITALIA
Contatti: tel. 02 97227454 • e-mail: relazioniesterne@marelli.rgzgroup.com
internet: www.rgz-magnetimarelli.it • www.checkstar.it