



«La differenza in un servizio post-vendita? CELERITA' DI RISPOSTA e PRONTEZZA DI INTERVENTO: in questo PLAS per noi è un punto di contatto importante»

I Fondatori di GCUBE CONSULTING



Plas e GCUBE Consulting: un servizio distintivo

L'assistenza garantita rappresenta una vera leva commerciale e un elemento distintivo dell'offerta, questo è quanto emerge dall'esperienza di GCUBE Consulting, agenzia storica che opera tra Lombardia ed Emilia-Romagna e svolge un ruolo di raccordo tra Scavolini e la sua rete di rivenditori.

Abbiamo intervistato Giuseppe e Giovanni Teodoro, due dei fondatori di GCUBE Consulting, per loro l'estensione di garanzia sugli elettrodomestici e l'assistenza garantita permettono di offrire al cliente una maggiore sicurezza, ma il loro valore dipende dalla capacità di comunicarle correttamente e di garantire un servizio efficace anche dopo la vendita.

Una leva di differenziazione in fase di vendita

«Secondo noi può far la differenza nella vendita», racconta Giovanni Teodoro. Quando il cliente deve scegliere tra produttori e offerte differenti, la presenza di una tutela aggiuntiva contribuisce a **rendere la proposta più completa**: «Stai dando comunque un vantaggio, stai dando un plus al privato».

Questo vale in particolare per gli elettrodomestici, il cui valore di acquisto medio è aumentato negli ultimi anni. «Avere la garanzia che fino a cinque anni tu possa avere dei malfunzionamenti e rientrare nelle garanzie ti permette di avere la tranquillità nello spendere qualcosa in più sul singolo elettrodomestico» sottolinea Giuseppe Teodoro, rafforzando la percezione di convenienza e affidabilità dell'intera offerta Scavolini.

Una tutela per il cliente e per il rivenditore

L'assistenza garantita risponde a esigenze diverse, ma complementari. Da una parte protegge il cliente, assicurandogli la possibilità di ricevere supporto anche quando l'intervento deve essere

effettuato lontano dal punto vendita nel quale è stato realizzato l'acquisto. Dall'altra **tutela il rivenditore rispetto ai costi e alle complessità operative dell'assistenza**. La sostituzione di un componente, infatti, non comporta soltanto il costo del pezzo: «La manodopera costa molto di più del pezzo stesso che vai a sostituire», sottolinea Giovanni Teodoro.

La presenza di una rete organizzata permette quindi di gestire gli interventi sul territorio, ammortizzando almeno in parte i costi sostenuti e garantendo continuità nell'assistenza. Il beneficio non consiste nel generare un nuovo business per il rivenditore, ma nel permettergli di affrontare il post-vendita senza essere lasciato solo nella gestione delle problematiche.

La collaborazione con PLAS nella risoluzione dei problemi

Nel rapporto con PLAS, l'aspetto maggiormente apprezzato è la disponibilità a intervenire quando una pratica presenta difficoltà o richiede chiarimenti. «Spesso PLAS mi risolve dei problemi anche quando sono di difficile soluzione», riferisce Giovanni Teodoro riportando l'esperienza delle persone dell'agenzia che si occupano direttamente delle pratiche. Giuseppe Teodoro conferma: «Sono assolutamente disponibilissimi con noi, quindi rapporto perfetto».

La collaborazione diventa particolarmente importante quando nella gestione di un intervento sono coinvolti diversi interlocutori: Scavolini, il rivenditore, il produttore dell'elettrodomestico, la compagnia e il cliente finale. In questo contesto, poter contare su un referente che cerchi di sbloccare le situazioni e velocizzare le risposte aiuta tutti i soggetti coinvolti. Il valore del servizio dipende quindi dal fatto che «funzioni tutto e che ognuno faccia la sua parte».

Il post-vendita come vero fattore distintivo

In un mercato nel quale prodotti e offerte possono apparire simili, la qualità del post-vendita diventa uno dei principali elementi di differenziazione. «Ciò che fa la differenza in un servizio post-vendita è la celerità di risposta e la velocità con cui si riesce a intervenire e dare risposte chiare. È qui che il valore di Plas si esprime al meglio.», osserva Giuseppe Teodoro.

Per questo motivo, l'obiettivo per il futuro non è soltanto mantenere l'assistenza garantita, ma assicurarsi che continui a funzionare in modo efficace. «È importante che si mantenga questo servizio», afferma Giovanni Teodoro. E aggiunge: «È importante che funzioni».

Efficienza, disponibilità e capacità di risolvere i problemi sono quindi gli elementi che meglio sintetizzano il valore riconosciuto a PLAS. Un punto di contatto capace di facilitare il dialogo tra i diversi attori della filiera e di trasformare l'assistenza in una parte concreta e credibile della promessa fatta al cliente. Giuseppe Teodoro conclude dicendo: «Fondamentalmente, indipendentemente da quando ci sono delle pratiche aperte, abbiamo bisogno di chiarimenti o di sbloccare e velocizzare le cose: PLAS per noi è sempre un punto di contatto importante».