

Per la seconda volta consecutiva i dealer hanno scelto BMW come miglior brand nel Service, confermando il risultato dell'anno precedente. Il risultato dello studio DealerSTAT 2024 di Quintegia è stato annunciato durante la 4^a edizione di Service Day, l'evento dedicato alla filiera post vendita del settore automotive andato in scena a Verona il 24-25 ottobre.

Dario Mennella, Customer Support Director di BMW Italia, ha ricevuto il premio nel corso della sessione "FATTORE ASSISTENZA - Impatto dell'elettrico, opportunità di business e soddisfazione delle reti".

"È un grande orgoglio poter ricevere questo premio, un attestato di fiducia che l'intera Rete Service BMW ripone nel lavoro quotidiano di lettura insieme del mercato e nell'offrire un servizio sempre più vicino ai nostri Clienti. Continueremo il dialogo costante con i nostri Partner per rendere l'esperienza Service dei Clienti sempre più semplice, grazie all'integrazione in un unico ecosistema di tutte le informazioni delle automobili e dei clienti, per facilitare il lavoro di tutte le persone in Officina. Inoltre, proseguiamo nel percorso di rendere più capillare il Proactive Care, un approccio che consolida la relazione del Cliente con il Partner Service preferito" afferma **Dario Mennella** Customer Support Director BMW Italia.

Lo studio, attraverso la voce dei concessionari, evidenzia annualmente le aree di forza e gli ambiti di miglioramento per ogni brand stimolando momenti di confronto con il management delle Case e promuovendo attività di sviluppo e allineamento con la Rete.

BMW si è aggiudicata il premio con una valutazione pari a 4,05 (in una scala da 1 a 5), dato molto superiore rispetto alla media italiana. Tra i diversi temi analizzati, BMW è risultata al vertice nella comprensione del mercato e gestione del business post vendita e nell'efficacia delle politiche per sviluppare il business dei ricambi a cliente finale. Il marchio si è posizionato tra il primo e il secondo posto in ben 8 categorie su 12 e con un risultato migliore della media italiana per tutte e 12 le categorie prese in esame.

© riproduzione riservata pubblicato il 29 / 10 / 2024