

Sabato 1 aprile è stato inaugurato a Buccinasco A.G.C., il primo centro italiano in franchising di Kwik-Fit, il più grande network di servizi e riparazione automotive del Regno Unito. All'evento era presente Federico Tebaldini, Managing Director di CDG-ONE, Master Franchisee di Kwik-Fit per l'Italia, che ha parlato dell'offerta di Kwik-Fit per il nostro mercato.

“Questo è solo il primo centro aperto in Italia, ma a breve ne seguiranno altri: puntiamo ad arrivare a 20 entro fine anno, con i prossimi che saranno inaugurati entro settembre, in tempo per il cambio invernale. Abbiamo già avuto moltissimi contatti, gestiti, per ora, da 4 persone sul campo e altre 3 in backoffice. I capisaldi di Kwik-Fit sono l'indipendenza dell'azienda, la qualità del servizio, il lavoro di squadra e la trasparenza. Con questo poker d'assi, tradotto nella pratica in un insieme di modelli e processi sviluppati in oltre 45 anni di esperienza, possiamo rivolgerci in assoluta sicurezza a chi è al centro del progetto: il cliente.”

Kwik-Fit è nata nel 1971 e da allora ha sempre mantenuto l'indipendenza dai produttori di pneumatici. L'azienda sostiene, in tutta Europa come in Italia, che l'approccio multi-brand sia il migliore per offrire al cliente un prodotto corrispondente alle sue esigenze e un servizio di alta qualità.

“Kwik-Fit significa pneumatici, ma significa anche molto altro: la “Kwik-Fit Way” garantisce al centro servizi la possibilità di operare un'assistenza automotive completa, che va dai tagliandi alle revisioni. La diversificazione è un aspetto fondamentale per il gommista di oggi, costretto a lavorare con periodi di picco e tempi morti. Ma questa transizione dell'offerta va gestita, appoggiandosi ad un partner in grado di accompagnare il professionista in questo mutamento: secondo Kwik-Fit è proprio la diversificazione ad avere un ruolo fondamentale nel proteggere le attività del pneumatico. Kwik-Fit si è dimostrata un modello di successo in questo processo di diversificazione: in pochi anni i centri sono passati in media da un fatturato rappresentato per la quasi totalità dai pneumatici a uno in cui una gamma più ampia di prodotti e servizi contribuisce al fatturato totale. Inoltre, il fatturato derivante dai pneumatici è diminuito in percentuale, ma è aumentato il valore assoluto: questo dimostra che la trasformazione in centro servizi di Kwik Fit è un successo.”



Federico Tebaldini

Con trasparenza, Kwik Fit intende “mettere il consumatore finale nella migliore condizione possibile per fare una scelta”. Questo significa controllare il veicolo e fornire un report dettagliato prima di fare qualsiasi intervento, proporre un preventivo scritto prima di

iniziare, offrire la garanzia internazionale Kwik Fit permettere al cliente di controllare il lavoro svolto. Tutto questo è possibile grazie a degli strumenti messi a punto da Kwik Fit che permettono di interagire con il consumatore senza nascondere nulla, permettendogli di capire i servizi offerti, il lavoro svolto e i costi e dimostrando al cliente che può fidarsi del professionista e dei consigli ricevuti.

Infine, il lavoro di squadra: la formazione, il coaching e tutte le attività che valorizzano il lavoro del centro sono sempre rivolte a tutto il team, condividendo anche le esperienze sviluppate negli anni da altri professionisti in tutto il mondo.

“Come dice Kwik-Fit, “Retail is in the detail”: tutto quello che facciamo è rivolto a migliorare l’esperienza del cliente fino al più piccolo dettaglio, perché sono proprio i dettagli che fanno la differenza. E il bagaglio di conoscenze che Kwik-Fit possiede nella gestione del retail è un tesoro che pochi altri network possono vantare.”