

L'organizzazione è la spina dorsale del post vendita: sistemi, persone e processi che determinano l'efficienza operativa e la qualità percepita dal cliente. Dall'analisi contenuta nello studio "After-sales Navigator: Presente e futuro del post vendita per le concessionarie" 2024 di Quintegia, emerge un'immagine contrastante ma ricca di spunti di sviluppo.

Da un lato, permane un approccio conservativo che rallenta l'evoluzione; dall'altro, si delineano aree di intervento che aprono a nuove opportunità. Una delle criticità più evidenti è il turnover: solo il 33% dei dealer dichiara un livello molto basso, e ruoli chiave come meccanici e accettatori service restano tra i più difficili da reperire e sostituire.

Anche la comunicazione rappresenta una leva ancora poco valorizzata: l'87% dei concessionari ne riconosce ampi margini di miglioramento, segno che c'è ancora molto da fare per armonizzare i flussi informativi.

Sul fronte dell'innovazione, il 21% delle realtà sta già sperimentando soluzioni basate sull'intelligenza artificiale, mentre il 52% di chi non la utilizza è interessato a introdurla. L'obiettivo? Migliorare i processi interni, ottimizzare i tempi, aumentare la produttività.

Infine, cresce l'interesse per il ricondizionamento dell'usato: oggi solo il 17% dei dealer dispone di una sede specializzata, ma la tendenza è in crescita.

Il futuro dell'organizzazione post vendita passa da qui: persone motivate, tecnologie smart, comunicazione efficace. La sfida non è solo resistere al cambiamento, ma guidarlo.

Per approfondire questi temi e confrontarsi con chi sta già tracciando la strada, il **16 e 17 ottobre 2025 Service Day** sarà l'occasione per esplorare soluzioni concrete su innovazione, processi e organizzazione del post vendita. Un momento di scambio e ispirazione per chi vuole trasformare le sfide in opportunità.