

Cresce gradualmente il livello di soddisfazione delle aziende italiane per i servizi di noleggio a lungo termine che oggi rappresentano il 21% dell’immatricolato automotive e muovono ogni giorno quasi 1 milione e 300mila driver. I servizi più apprezzati dai fleet manager? La relazione commerciale, la gestione amministrativa, il customer service. Le aree da migliorare: marketing e consulenza. In crescita il supporto telematico e all’elettrificazione delle flotte.

Sono questi i principali risultati emersi dalla survey **“Noleggio e Qualità”** presentata a Milano nel corso dell’omonimo evento, promosso da **Fleet Magazine** e dall’Osservatorio sulla mobilità aziendale **Top Thousand**.

I dati, raccolti attraverso interviste telefoniche (metodo CATI) su un campione di **112 aziende** (9.300 risposte ricevute), hanno registrato cosa pensano i fleet manager dei servizi forniti dalle società di long term, rilevando i loro giudizi su diversi aspetti strategici della gestione delle flotte, valutati con indicatori del livello di soddisfazione in scala da 1 a 5 (1=scarso; 2=insufficiente; 3=sufficiente; 4=buono; 5=ottimo). Lo studio arriva a 5 anni da una precedente simile survey condotta nel 2019.

Tra i servizi che confermano un elevato indice di gradimento anche rispetto a prima della pandemia ci sono: **la relazione commerciale, l’amministrazione, l’area informatica** e il **customer service** (ad eccezione delle vetture sostitutive e in pre-leasing e ai tempi di manutenzione). Si registrano incrementi interessanti nell’area della **telematica**, in cui a contare non è soltanto il dato in sé, ma anche la modalità (frequenza e facilità di accesso) con cui viene messo a disposizione.



Se per ragioni di ESG, normative, d’immagine, sempre più aziende hanno bisogno di trasformare la propria flotta in elettrica o di vedere crescere l’incidenza di questi veicoli nel parco veicoli, appare evidente che il noleggio può rappresentare un prezioso alleato nell’**elettrificazione**. Lo testimoniano i giudizi positivi espressi dai fleet manager per l’offerta di e-vehicles e per il supporto consulenziale nella transizione verso la mobilità “alla spina”. A mancare ancora è uno sguardo d’insieme necessario per creare un adeguato ecosistema attorno alle soluzioni di e-mobility.

Tra le aree che mostrano **maggiori margini di miglioramento** c'è sicuramente il **marketing**, inteso come la capacità di coinvolgere le aziende clienti negli eventi di lancio dei nuovi modelli di auto o nei convegni e workshop e la **consulenza**, intesa come capacità proattiva di analisi e nel fornire supporto in materia di costi complessivi di mobilità e di new mobility.

*"Questa ricerca conferma", spiega **Riccardo Vitelli**, presidente di Top Thousand, "il generale gradimento delle aziende per i servizi del noleggio a lungo termine, in questi anni in graduale crescita. I gestori delle flotte chiedono oggi di essere coinvolti sempre di più e di essere considerati come partner con cui definire soluzioni ad hoc per le specifiche esigenze di mobilità dell'azienda. Ampi margini di crescita si intravedono nelle potenzialità ancora inespresse della consulenza sui costi di gestione della mobilità, mentre sul fronte della telematica e dell'elettrificazione della flotta il noleggio si presenta come driver strategico per una mobilità aziendale sempre più connessa e sostenibile".*

Oltre ai risultati della survey, commentati nei dibattiti dai fleet manager e da esperti del settore, nel corso dell'evento sono stati consegnati gli attesi **riconoscimenti agli operatori di noleggio che si sono distinti in otto diverse categorie** valutate dai gestori delle flotte. Per consentire un confronto più equilibrato tra le società di diverse dimensioni, sono state considerate due categorie: le grandi aziende di noleggio (con una flotta di oltre 50.000 veicoli) e quelle medio-piccole (con flotta inferiore a tale soglia).

Questo l'esito delle preferenze per ogni singola area:

- **Relazione commerciale:** riconoscimenti per Volkswagen Financial Services e Program Autonoleggio, in particolare per essere sempre facilmente raggiungibili.
- **Gestione Amministrativa:** riconoscimenti per Ayvens e Alphabet Italia. Particolarmente apprezzata dai fleet manager la gestione delle fatture e degli adempimenti alla privacy.
- **Area informatica:** riconoscimenti per Ayvens e Alphabet Italia, soprattutto per la qualità e l'attendibilità dei dati forniti.
- **Customer Service:** riconoscimenti per Volkswagen Financial Services e Program Autonoleggio, grazie alla distribuzione delle officine sul territorio e alla qualità del servizio di soccorso stradale.
- **Consulenza:** riconoscimenti per Arval e Athlon, valutate positivamente per la consulenza in materia di total cost of ownership e di costo totale di mobilità.
- **Telematica:** riconoscimenti per Leasys e Athlon, di cui i fleet manager hanno particolarmente apprezzato i costi del servizio.

- **Elettrificazione della flotta:** riconoscimenti per Arval e Kinto Italia, anche grazie a un'offerta variegata di veicoli elettrificati.
- **Attività di marketing ed eventi:** riconoscimenti per Volkswagen Financial Services e Program Autonoleggio, soprattutto per la capacità di coinvolgere i partner in eventi relazionali.

Inoltre, sono stati assegnati un Premio Speciale alla Carriera, per il suo impegno ventennale nel mondo del noleggio, a **Paolo Ghinolfi** e sei riconoscimenti (votati in modalità digitale dai colleghi) ai Fleet Manager più innovativi nello svolgimento della loro professione, andati nell'ordine a **Valeria Braidotti, Federico Antonio di Paola ed Enza di Paola** e ai Fleet Manager più disponibili nella condivisione delle informazioni, nella risoluzione dei problemi e nel lavoro di gruppo, andati nell'ordine a **Marco Barbuto, Federico Vignolo e Laura Clemente**.

Infine è stato riconosciuto a **Riccardo Vitelli** il premio "Scintilla" per la transizione energetica.

ISCRIVITI ALLA NEWSLETTER



CAR SERVICE by
PNEUSNEWS