

E' stato recentemente inaugurato a Piacenza il nuovo centro assistenza Car Service 360°, realizzato in collaborazione con Yokohama Italia e in cui i tre soci hanno investito per realizzare un ambizioso progetto fatto di servizio, competenza e professionalità.

Ne abbiamo parlato con i soci: Massimo Monti Baillobay, da 15 anni operativo in ambito commerciale, Marco Albertelli, giovane operatore tecnico, e Pasquale Cimino, con oltre 20 anni di esperienza sul campo.

### **Partiamo da un po' di storia: da quanti anni siete sul mercato e trattate i pneumatici?**

M.M.B.: questo nuovo negozio è stato inaugurato il 19 marzo scorso, ma non siamo nuovi del settore. Proveniamo da un precedente esercizio della zona e abbiamo deciso di intraprendere una nostra avventura nel mondo dei pneumatici.



Massimo Monti Baillobay

Da oltre 15 anni ho responsabilità commerciali mentre i soci sono due tecnici operativi (capo officina e montatore).

### **Come è evoluto il mercato negli ultimi anni e quali sono le opportunità e le prospettive per il futuro?**

M.M.B.: gli ultimi 10 anni hanno visto comparire soggetti e fattori nuovi in questo settore, che ne hanno inevitabilmente e drasticamente cambiato lo scenario: i prodotti low-cost provenienti dall'Asia e gli attori del mercato online si sono rivelati tipologie di concorrenti diversi sia per il prodotto commercializzato attraverso i canali tradizionali che per gli operatori professionali e hanno messo a dura prova l'intero mercato. I rivenditori hanno dovuto così trovare soluzioni e strumenti per innovarsi e per mantenere i numeri di vendita ad un livello sostenibile. Fra queste armi il negozio, concepito come luogo di relazione e non solo di vendita, è a mio avviso il miglior asset e rappresenta infatti la leva sulla quale abbiamo puntato oggi e per il futuro.

**Questa nuova immagine del negozio rappresenta quindi una migliore presentazione nei confronti del cliente finale. Pensate che attività di marketing come questo possano aiutare il rapporto con l'utilizzatore e la fidelizzazione? Come l'immagine di brand e negozio si amalgamano a professionalità e servizio nell'aumentare il business?**

M.M.B.: immagine impeccabile e professionalità in tutte le funzioni sono due facce della

stessa medaglia. Il nuovo negozio realizzato in collaborazione con Yokohama ci presenta quasi come una boutique: pulizia, ordine e colore lo rendono un posto accogliente e piacevole. Unire questo a una risposta tecnica pronta, a un'assistenza puntuale e a un servizio celere ci permette di distinguerci sul mercato e costruire il nostro business. Un ambiente pulito, piacevole, accogliente e professionale crea un'esperienza di acquisto più soddisfacente per chi vi entra. Inoltre, in Car Service 360 puntiamo tutto sul servizio e sul rapporto con il cliente, elementi che dal web è impossibile implementare. Noi "ci mettiamo la faccia" e coltiviamo una relazione continua ricordando ad esempio l'esigenza del cambio in base alle scadenze delle ordinanze, facciamo assistenza in loco con l'officina mobile per il settore Truck e ospitiamo i pneumatici estivi in inverno e invernali in estate. Offriamo un servizio a 360° quindi, sia per gli utenti moto che per quelli vettura e autocarro. Questi strumenti rappresentano per noi la soluzione per procedere su una strada vincente, controbattendo la spersonalizzazione e offrendo un servizio sempre più professionale orientato alla soddisfazione del cliente.



### **La nuova personalizzazione del negozio è stata pensata insieme a Yokohama Italia: qual è il rapporto con il gruppo Magri?**

M.M.B.: Con il gruppo Yokohama/Magri il rapporto è ottimo, di grande fiducia. Grazie al rapporto stretto nel precedente esercizio e consolidato con l'apertura del nuovo negozio abbiamo sviluppato ancora di più la partnership e siamo entrati nel network CDG-ONE, che ci ha aperto il mercato delle SNLT e delle flotte, di grande interesse per noi e ricco di possibilità di sviluppo.

### **Quali sono i modelli di pneumatici Yokohama e GT Radial che riscontrano maggiore successo presso gli utenti finali?**

P. C.: il nostro intento è quello di proporre sempre un modello di pneumatico in base all'uso che ne fa il cliente. Per le sportive il modello di maggior successo è lo Yokohama ADVAN Sport V105, mentre per le piccole il BluEarth AE-01 e l'AE-50 rispondono appieno alle esigenze dell'utente finale. Per quanto riguarda GT Radial il modello Champiro FE1 gode di un buon apprezzamento.

M. A.: Anche secondo me l'AE-50 è uno dei modelli di maggior successo per le vetture medie grazie alla sua bassa rumorosità e all'usura regolare che garantisce. Per le sportive è imbattibile L'ADVAN Sport V105. Per quanto concerne GT Radial, anche secondo me il Champiro FE1 è il prodotto migliore, che registra importanti miglioramenti rispetto al VP1 soprattutto in fatto di silenziosità di marcia.