

Oggi è il 50° anniversario di un marchio che ha lanciato un intero settore automobilistico: il 16 aprile 1971 in McDonald Road, Edimburgo, il primo centro Kwik Fit ha aperto le porte del garage agli automobilisti, offrendo il nuovo concetto di servizi “fast fit”, che sostituisce i componenti mentre gli automobilisti rimangono in attesa.

All’inizio il centro si concentrava sulla sostituzione degli impianti di gas di scarico, poi dai pneumatici, ma con lo sviluppo della tecnologia automobilistica negli anni successivi, Kwik Fit è riuscita a garantire che la sua gamma di servizi si sviluppasse parallelamente.

Da una singola sede e un team di cinque persone, Kwik Fit ora impiega oltre 5.000 persone in più di 600 centri in tutto il Regno Unito, oltre a gestire la più grande flotta mobile di montaggio di pneumatici, con oltre 200 veicoli. Oltre al business nel Regno Unito, oggi ci sono anche più di 240 centri Kwik Fit nei Paesi Bassi, in **Italia** e in Ungheria (Kwik Fit Italia conta ad oggi più di 60 centri affiliati).



Il centro Kwik Fit in McDonald Road, Edimburgo, nel 1971

Al passo con gli sviluppi automobilistici

Negli ultimi 50 anni il programma per apprendisti dell'azienda è cresciuto fino a diventare un programma di formazione leader del settore, valutato eccezionale da Ofsted, e che ora forma 150 nuovi apprendisti ogni anno: più di 4.000 persone hanno iniziato la loro carriera automobilistica come apprendisti Kwik Fit. La formazione che sperimentano si è evoluta in modo significativo dal 1971, in linea con i progressi nelle attrezzature per la manutenzione dei veicoli e nella tecnologia automobilistica: con il passaggio all'elettrico già radicato nel mercato automobilistico britannico, Kwik Fit ha già più di 300 tecnici che si occupano di veicoli elettrici.

Un automobilista in visita al centro nel 1971 avrebbe avuto la possibilità di scelta tra, forse, 14 pneumatici diversi. Oggi Kwik Fit immagazzina più di 650.000 pneumatici nei suoi centri, coprendo 1.941 specifiche diverse. Il corretto allineamento delle ruote offre una migliore maneggevolezza e riduce l'usura dei pneumatici, ma nel 1971 l'allineamento delle ruote era un processo lungo, svolto da relativamente poche officine. Oggi, i centri Kwik Fit utilizzano la tecnologia laser di allineamento delle ruote, per fornire una lettura diagnostica in pochi minuti, producendo analisi che i clienti possono visualizzare in tempo reale sugli schermi in reception.

L'etica del servizio clienti è rimasta invariata



L'anniversario è contrassegnato con una targa al centro di McDonald Road, per evidenziare la data. **Mark Slade**, amministratore delegato di Kwik Fit, afferma: *“Il fondatore di Kwik Fit, Sir Tom Farmer, ha colto l'opportunità di soddisfare le esigenze degli automobilisti per i componenti sostituiti più frequentemente – scarichi e pneumatici – e combinandola con il crescente desiderio di un servizio clienti più rapido. La tecnologia automobilistica è*

cambiata radicalmente da allora, ma una cosa che ancora attraversa il nostro nucleo è l'etica del servizio clienti su cui il team Kwik Fit si è concentrato ogni giorno dall'aprile 1971. Siamo incredibilmente orgogliosi di aver mantenuto il Regno Unito al sicuro sulle strade per 50 anni e attendo con ansia gli sviluppi del prossimo mezzo secolo."

Sir Tom Farmer, che ha venduto l'azienda nel 1999, ha dichiarato: *"Sebbene abbia abbandonato l'attività molti anni fa, è ancora motivo di grande orgoglio vedere Kwik Fit in prima linea nell'industria automobilistica del Regno Unito. Dal giorno in cui abbiamo aperto il nostro primo centro, abbiamo definito il modo in cui volevamo comportarci e il rapporto che volevamo avere con i nostri clienti. Alla fine l'abbiamo messo per iscritto come **Kwik Fit Way** e penso che sia importante per la longevità del marchio: avere un insieme coerente di valori al centro di un'organizzazione è vitale se si vuole durare e rimanere rilevanti."*

I piani di Kwik Fit per il prossimo futuro includono l'aumento del numero di tecnici formati nella manutenzione dei veicoli elettrici, l'ulteriore sviluppo del suo servizio di montaggio mobile - che è già la più grande flotta nel Regno Unito, il lancio di servizi di calibrazione per sistemi avanzati di assistenza alla guida (ADAS) e l'aumento del numero di centri MOT (la revisione inglese) che sono direttamente collegati al sistema DVSA (il Ministero dei trasporti britannico).

© riproduzione riservata pubblicato il 16 / 04 / 2021