

Da realtà che si occupa del commercio di pneumatici usati destinati alla ricostruzione a centro di assistenza completo per ogni tipo di mezzo. È una piccola grande storia imprenditoriale quella dei tre fratelli Briganti, che, insieme, gestiscono Auto Service MonteRosa a Cavallirio, in provincia di Novara. Una realtà nata nel 1983 su iniziativa del padre e oggi a un punto di svolta importante con l'ingresso ufficiale nella rete di centri BestDrive, il network di Continental nato per offrire una gamma completa di servizi per la manutenzione dell'auto. Il 9 aprile è stato il grande giorno dell'inaugurazione.

In quasi 40 anni di attività, di strada ne è stata fatta tanta: *«L'anno di svolta è stato il 2009 - spiega **Andrea Briganti**, responsabile Attività di revisione veicoli presso Auto Service MonteRosa -, quando abbiamo deciso di crescere grazie all'aggiunta di una nuova struttura, adiacente a quella già esistente, che ci ha permesso di far fronte ai grandi cambiamenti sul mercato conseguenti all'obbligo di utilizzo degli pneumatici invernali».*

La domanda di mercato nei mesi successivi è cresciuta in fretta e i tre fratelli Briganti hanno cominciato a sentire l'esigenza di ampliare la loro visione. Anche per questo si è resa necessaria la presenza di un partner forte: *«Abbiamo progressivamente implementato una ricca serie di servizi diversi dal trattamento dello pneumatico e che riguardano la meccanica, la manutenzione ordinaria e straordinaria del veicolo, la revisione... E poi attività accessorie come il lavaggio degli interni, la pulizia dei fari, gli interventi sul climatizzatore o le spazzole».*

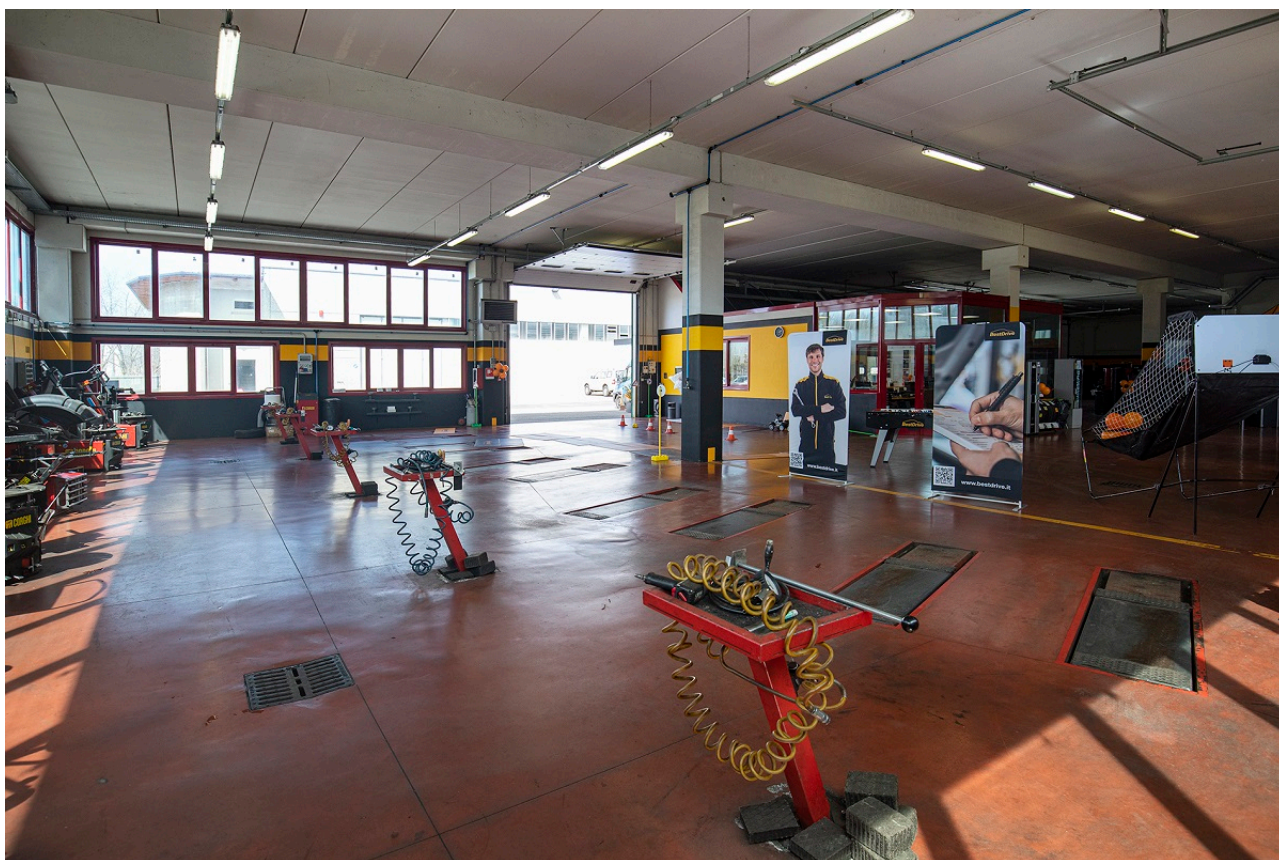
«L'ingresso in BestDrive ha consolidato un rapporto nato quando abbiamo scelto Continental come principale fornitore di pneumatici». A convincere i fratelli è stato il background di competenze che questo brand poteva offrire, unitamente al valore aggiunto garantito sulla componentistica necessaria per assicurare al veicolo le migliori condizioni di guida.

Cosa si deve aspettare un cliente quando entra nel vostro centro? *«Tutto parte con la scheda check up - spiega Andrea -: è qui che vengono riportati gli esiti dei controlli che i tecnici eseguono nel momento in cui prendono in consegna l'auto per effettuare, ad esempio, il cambio stagionale delle gomme. Se vengono riscontrate carenze di qualsiasi tipo, si informa il cliente spiegandogli come sia possibile intervenire».* Il vantaggio è rappresentato dal fatto che la soluzione è a portata di mano: *«Abbiamo una gamma di servizi molto estesa. Possiamo sostituire una batteria, gli ammortizzatori, i componenti dell'impianto di scarico, elementi del telaio... Insomma, non ci limitiamo a segnalare un problema, ma offriamo un'immediata soluzione senza necessità di spostare la vettura da un'altra parte».*

E questa possibilità diventa oggi fondamentale perché il cliente ha sempre meno tempo a disposizione e preferisce evitare di dover programmare più appuntamenti per risolvere un inconveniente. *«Siamo tutti impegnati in tante attività quotidiane. Offrire la possibilità al cliente di trovare nella sua officina, che è già un riferimento per questioni legate agli pneumatici, anche la possibilità di effettuare un tagliando o una revisione, è un servizio a cui viene riconosciuto un valore molto elevato».*

Un'altra attenzione che viene apprezzata riguarda la gestione degli spazi dedicati all'accoglienza. *«Grazie alla collaborazione con BestDrive - prosegue Andrea -, abbiamo ripensato completamente anche questo aspetto del servizio. Ora il cliente può trascorrere i momenti di attesa continuando a lavorare col suo tablet all'interno di spazi attrezzati e su comode poltroncine».*

A fornire un'ulteriore spinta al miglioramento sono i corsi di formazione che BestDrive propone e che danno modo di conoscere fin nei minimi particolari l'intera gamma di prodotti Continental. In questo modo è più facile riuscire a ritagliare soluzioni su misura per ogni richiesta. D'altra parte, spiega ancora Andrea, il cliente *«spesso è disorientato dall'eccesso di offerta: vuole essere consigliato al meglio e diventa decisivo dunque essere sempre molto aggiornati sui prodotti e le novità».*



Auto Service MonteRosa diventa BestDrive: “una collaborazione che ci aiuterà a crescere” | 4





© riproduzione riservata pubblicato il 13 / 04 / 2022