

Continuano a crescere le vendite on-line di tagliandi e manutenzione auto. La trasformazione digitale rappresenta per Midas, rete di officine in franchising in Italia, un perno ed un mezzo per agevolare la vita dei clienti.

Gli investimenti degli ultimi anni sull'online e sull'e-commerce sono la dimostrazione che l'azienda cerca di soddisfare i clienti proponendo preventivi personalizzati in tre click e la possibilità di prenotare con altrettanta facilità un appuntamento per il tagliando, revisione, pneumatici, cinghia di distribuzione e altri servizi.

Questa possibilità è molto apprezzata dai consumatori, tant'è che il trend del sito è in miglioramento rispetto allo scorso anno: la rete Midas registra un aumento del carrello medio del 7%, un incremento del fatturato del 18% ed un aumento delle visite sul sito del 17%.

I clienti della Lombardia si posizionano al primo posto come clienti più "digitali", in particolare il centro Midas di Rescaldina (MI) è quello che ha una quota parte web più elevata sul fatturato totale dell'officina (12%), quota parte che è cresciuta di 2,5 punti rispetto all'anno precedente.



Abbiamo parlato di questo importante tema con Stefano Monti responsabile del centro Midas di Rescaldina.

Quale sono i servizi più prenotati dai suoi clienti?

“Il tagliando auto è il servizio più prenotato, a seguire le revisioni in quanto per entrambi mandiamo dei promemoria ai clienti che, ad esempio, ricordano loro che la revisione sta per scadere e che possono prenotare l'appuntamento della stessa in pochi click. Questi promemoria sono inviati tramite sms quindi i clienti attraverso uno smartphone sono in grado di gestire in piena autonomia i loro appuntamenti sul nostro sito”.

Cosa apprezza maggiormente la clientela?

“La customer experience omnicanale è ormai da anni una delle nostre priorità. I clienti del mio centro riconoscono nel nostro sito, midas.it, facilità, risparmio di tempo ed in alcuni periodi dell'anno anche di denaro in quanto per coloro che effettuano una transazione sul web riserviamo promozioni ad hoc. Inoltre, il servizio di chat che offriamo online ci permette di migliorare ulteriormente la relazione col cliente, sempre mantenendo una forte componente umana che per noi è sinonimo di servizio e di rapporto con il cliente”.

© riproduzione riservata pubblicato il 31 / 08 / 2023