

“Quando concludo una vendita e vedo il cliente soddisfatto, gli chiedo di postare una recensione su Gripdetective.it”. Sono le parole di **Giulia Saquella**, titolare della storica attività di Squinzano, in provincia di Lecce, [Federico Saquella Pneumatici](#). E sono già [20 le recensioni](#) - tutte estremamente positive - che Giulia è riuscita a raccogliere! “Serietà, professionalità e cortesia” sono gli aggettivi più usati dai clienti di Saquella, ma c’è anche chi segnala servizi particolari come, ad esempio, il soccorso stradale. In sintesi L’officina è “**consigliatissima**”, parola di cliente più che soddisfatto e felice di consigliare altri automobilisti: “*si può compare a occhi chiusi!!*”



Selin

13/01/2021

Li ho contattati per un soccorso stradale e sono stati velocissimi e molto professionali. Officina molto attrezzata di ultima generazione, personale molto qualificato e attento alle esigenze del cliente. **CONSIGLIATISSIMO**



rispondi

Il **passaparola** è una delle più importanti chiavi del marketing . Il cliente si fida di un altro cliente, molto più che del venditore stesso. Oggi poi, grazie ai social, il passaparola è continuo ed estremamente efficace.

35.000. Questo è il numero di volte che, l’anno scorso, i visitatori di Gripdetective.it, il sito per consumatori finali a caccia di informazioni sui pneumatici, hanno fatto una **ricerca nella pagina ‘Gommisti’**. Non è tantissimo, non è pochissimo. E’ comunque un’opportunità in più per farsi trovare a costo zero o, per chi è più volenteroso, a costo minimo ([versione premium a 25 euro all’anno](#)).

La pagina gommisti di Gripdetective.it è una banca dati dove dovrebbero idealmente esserci tutti i gommisti italiani, a titolo assolutamente gratuito, una sorta di pagine bianche del settore. Al momento ci sono circa 6.000 ragioni sociali, ma il database è in costante aggiornamento. Sugeriamo, anzi, a chi non dovesse trovare la propria officina o dovesse riscontrare degli errori di [contattarci](#) e trasmetterci le informazioni: i dati verranno caricati o aggiornati gratuitamente.

Una delle cose più interessanti di questa ‘rubrica’ è però che i clienti possono caricare la propria recensione, valutando il servizio ottenuto e pubblicando un loro commento, creando così un circolo virtuoso, che può richiamare altri clienti in officina.

Certo, il cliente che sta aspettando la propria auto in sala d'attesa, difficilmente conoscerà questa possibilità di postare una recensione sul proprio gommista su Gripdetective.it. Ecco perché è nell'interesse del gommista stesso, approfittare di quel momento di pausa del cliente, che molto facilmente starà curiosando le ultime novità su Facebook, per chiedergli di pubblicare la sua recensione.

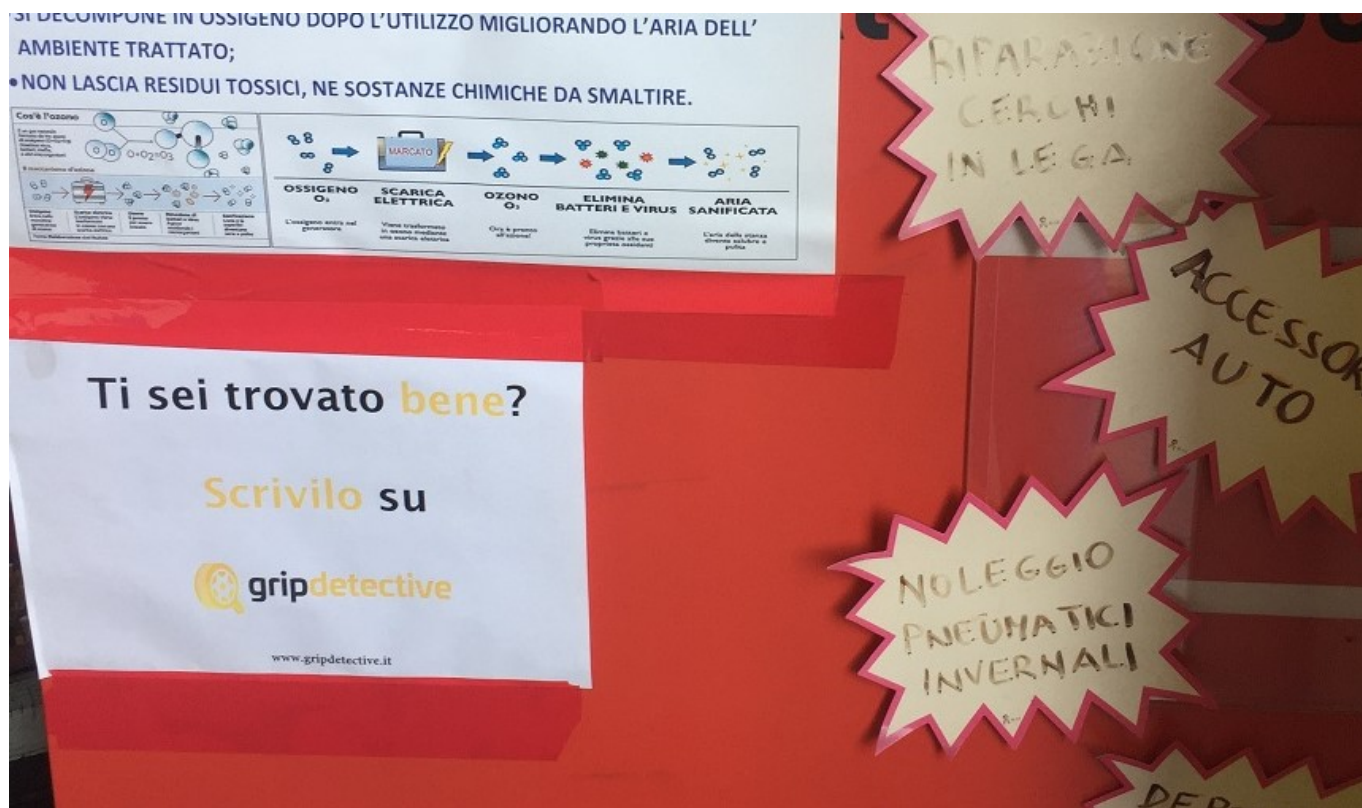


Giulia Saquella

Molto bene ha compreso questa opportunità **Giulia, titolare di [Federico Saquella Pneumatici di Squinzano, in provincia di Lecce](#)**, che nel giro di pochi mesi ha raccolto nella propria pagina ben 10 recensioni. Le abbiamo fatto qualche domanda.

Come fate a convincere i clienti a postare una recensione online?

In officina abbiamo una grandissima bacheca con i servizi e le ultime novità. Tra i vari messaggi abbiamo affisso anche un grande cartello, con cui chiediamo ai clienti di scrivere una recensione su Gripdetective.it, se si sono trovati bene con noi. E' un richiamo molto particolare e diretto, che indica la pagina esatta dove andare, invitando all'azione: "Ti sei trovato bene? Scrivilo su Gripdetective.it!"



Qual è il momento giusto per coinvolgere il cliente?

In molti casi approfittiamo del momento in cui stanno aspettando il cambio gomme e non sanno cosa fare. In negozio abbiamo anche un angolo bar e così offriamo al cliente un caffè e, chiacchierando, seduti, chiediamo la cortesia di lasciare la loro opinione online.

Naturalmente non si può fare con tutti, lo chiediamo soprattutto ai clienti più 'tecnologici' e giovani, perché i più anziani non saprebbero come fare.

Funziona?

Sì, funziona, perché vediamo che anche al cliente fa piacere lasciare una sua valutazione e spesso vengono a dirmi: "Signora, ho fatto, ho pubblicato la mia recensione!"

Il risultato è la fidelizzazione, la creazione di un legame, un rapporto personale con il cliente, che continuerà nel tempo. Noi cerchiamo infatti di essere molto social: abbiamo un bel sito e i profili Instagram e Facebook, che utilizziamo per informare, comunicare, presentare le promozioni, ecc.

Oggi essere presenti e attivi su internet è fondamentale, perché è diventato il canale principale per raggiungere il cliente.

Chi è Federico Saquella Pneumatici?

La nostra azienda è stata costituita nel 1986 e io e mio fratello rappresentiamo ormai la terza generazione.

In provincia di Lecce siamo molto conosciuti, sia perché l'azienda è storica, sia perché nostro papà è stato per anni presidente di una squadra di calcio.

Abbiamo due operai e cerchiamo di diversificare i servizi. Pur rimanendo sempre nel settore consumer (auto, moto e trasporto leggero), abbiamo infatti introdotto la meccanica leggera, il noleggio, la sanificazione abitacolo e altri servizi complementari alle gomme.

Un altro elemento importante è la vicinanza con le Case e i distributori, che si traduce nell'appartenenza a delle reti: siamo associati Michelin, Master Pro e GDDealer.

Quali i vostri elementi distintivi?

Noi siamo da anni un importante riferimento regionale per il **lungo noleggio**, che per noi è un'attività estremamente importante e soddisfacente.

Da questa esperienza, poi, ci è venuto in mente di proporre il **[noleggio dei pneumatici invernali](#)** anche per le vetture private. Da sempre cerchiamo di cambiare, piano piano, la mentalità della gente, spiegando che la gomma invernale non serve solo quando nevicata, ma, in generale, nella stagione fredda, perché ha dei vantaggi di sicurezza, soprattutto quando piove, davvero significativi. Da noi, a Lecce, però c'è quasi sempre il sole e quindi, alla fine, abbiamo deciso di proporre il noleggio e siamo stati i primi in provincia.

Chi non ha il doppio treno, ma ha bisogno di spostarsi, magari per motivi di lavoro o di salute, viene da noi e paga il **[noleggio dei pneumatici invernali](#)** per una settimana, 20 giorni, un mese, quello che serve. E' un servizio innovativo, che funziona benissimo, tanto che ci arrivano clienti anche da Taranto e Brindisi.