



Velocità di risposta, uguale: “servizio offerto” agli utilizzatori



DI MASSIMO PELLEGRINO
RESPONSABILE AREA RAPPORTI
CON LE RETI INDIPENDENTI
DI DISTRIBUZIONE DI ANFIA-AFTERMARKET

IL BOLLETTINO DELL'AUTOCARRO

La crisi legata alla pandemia da Covid 19 - come ben spiegato nel precedente Bollettino dell'Autocarro - ha modificato e di conseguenza stressato in maniera importante tutta la filiera logistica e distributiva legata alla supply chain delle vendite online, che, secondo ISTAT, sono aumentate su base annua del 33,8% a gennaio-dicembre 2020 rispetto al 2019, con un valore stimato di fatturato di circa 58,6 miliardi di euro.

Tutta la filiera dei trasporti, dalle lunghe percorrenze sino all'“ultimo miglio”, con la consegna all'utente finale, si è trovata a gestire un incremento non prevedibile del numero delle spedizioni che ha messo sotto pressione tutti i mezzi di trasporto destinati a questa attività.

L'intera filiera del postvendita - dalle aziende di componentistica che producono i ricambi, sino alle officine di riparazione - ha dovuto rapidamente ripensare il proprio modello organizzativo del lavoro in modo da soddisfare prontamente una domanda crescente legata alla manutenzione (tagliandi o manutenzioni dovute a guasti) di mezzi che non potevano fermarsi.

Nel fare questo, la filiera del postvendita ha puntato sulla prossimità (essere vicini al cliente), con orari di apertura prolungati (riducendo il fermo mezzi ad orari serali o a giorni festivi), definendo gli appuntamenti per priorità di intervento (guasto o tagliando), offrendo servizi aggiuntivi (presa a domicilio dei mezzi da riparare, oppure offerta di mezzi sostitutivi).

Un nuovo modello di gestione del postvendita, a supporto della filiera dei trasporti, che rimarrà valido negli anni a venire e che sarà la base per il nuovo standard atteso per la manutenzione e la riparazione dei mezzi. ●

L'importanza
di essere...
postvendita