



La ricetta perfetta per un'autofficina efficiente

Gestione del cliente ma anche scadenze e miglioramenti aziendali al centro dell'evento organizzato da Lapam

“La gestione dei clienti in officina” questo il titolo di una partecipata serata organizzata da Lapam Autoriparazione lo scorso 26 gennaio.

Scopo dell'incontro, che si è aperto con la presentazione dell'iniziativa da parte di **Carlo Alberto Medici**, responsabile Lapam per il settore, quello di approfondire il tema della gestione automatizzata della clientela per una fidelizzazione efficace, anche attraverso la creazione di campagne promozionali mirate.

Già nel suo saluto introduttivo Medici ha sottolineato come, unitamente alla professionalità dell'operatore, sia proprio la clientela uno dei cardini fondamentali della tenuta e dello sviluppo di un'autofficina, in un contesto particolarmente delicato come quello attuale.

È stato poi il puntuale e stimolante intervento dell'ingegner Diego Zanasi, direttore tecnico di ZataCom, a mettere a fuoco il percorso che si deve intraprendere per una gestione moderna ed efficace del cliente, soprattutto attraverso la presen-

tazione di un apposito software CRM, da lui e dal suo staff denominato Socrate, pensato appositamente per il comparto dell'autoriparazione e condiviso da Lapam per l'adozione su larga da parte delle officine associate.

Si è trattato di una serata pratica, con la presentazione di casi aziendali concreti che hanno messo in luce l'alta potenzialità operativa del sistema gestionale ideato e già sperimentato con successo in più di una realtà aziendale.

Attraverso il dibattito che si è sviluppato è stato, poi, possibile da parte dei presenti cogliere le potenzialità del sistema in materia di gestione automatica delle scadenze, sia relative al veicolo (tagliandi, revisioni obbligatorie, cambio pneumatici ed altre significative operazioni tecniche), sia relative al possessore del mezzo (scadenza patente o altre ricorrenze personali, nonché aziendali). Altrettanto interessante la parte che ha riguardato la

forte interattività di Socrate che, come ha spiegato molto bene Zanasi, permette al cliente che lo ritenesse opportuno di essere costantemente aggiornati sulla vita del proprio automezzo e sugli interventi effettuati in officina, anche ai fini di un sempre più richiesto controllo del valore reale ed intrinseco del mezzo stesso. «Questa iniziativa - ha commentato Carlo Alberto Medici - si inserisce a pieno titolo nel quadro delle attività portate avanti in questi anni da Lapam Autoriparazione di affiancamento degli operatori del settore, per aiutarli a gestire al meglio la propria attività, anche con l'utilizzo delle nuove tecnologie che, come nel caso del programma “Socrate”, devono essere sempre più viste come strumenti indispensabili per l'officina moderna».

Per maggiori informazioni

Carlo Alberto Medici

Referente categoria Autoriparatori
carloalberto.medici@lapam.eu
 059 637411