

La pagella

Customer service e gestione tutti i voti delle società top

SIBILLA DI PALMA, MILANO

“Noleggio&Qualità”, l’analisi condotta dalla rivista Fleet Magazine, ha preso in esame 100 grandi aziende nazionali e multinazionali |

Dalla relazione commerciale alla gestione amministrativa, fino al customer service. Sono i servizi più apprezzati dai gestori di flotte aziendali nell’ambito del noleggio a lungo termine, una formula che ha visto gli operatori del settore impegnati negli ultimi anni a migliorare costantemente la qualità dell’offerta. I dati sono frutto della survey “Noleggio&Qualità”, condotta dalla rivista Fleet Magazine con il patrocinio dell’Osservatorio Top Thousand (l’Osservatorio sulla mobilità aziendale). La ricerca ha preso in considerazione 100 grandi aziende nazionali e multinazionali le cui risposte (oltre 6.800 quelle raccolte e analizzate) hanno riguardato sette aree di attività e hanno portato a individuare le società di long term più apprezzate, che sono state premiate nel corso dell’evento Customer Centricity.

LA SURVEY

«Il gradimento delle grandi aziende per i servizi del noleggio a lungo termine è in costante crescita – osserva Gianfranco Martorelli, presidente di Top Thousand – I gestori delle flotte chiedono oggi di essere

coinvolti sempre di più e di essere considerati come partner con cui definire soluzioni ad hoc per le specifiche esigenze di mobilità dell’azienda».

L’indagine ha individuato in particolare i servizi più apprezzati da questi ultimi, tra i quali spiccano quelli relativi alla relazione commerciale tra fornitore e cliente, alla gestione amministrativa e al customer service.

Oltre a mettere in evidenza le aree da migliorare che spaziano dal marketing all’information technology, fino alla consulenza. Passando per le “potenzialità ancora inesprese dell’offerta di servizi telematici”, aggiunge Martorelli, “il cui maggiore utilizzo nei prossimi anni renderà le flotte sempre più connesse ed efficienti”.

I CASI VIRTUOSI

Soffermandosi sulle aziende che hanno raccolto le maggiori preferenze, Arval e Alphabet si sono distinte nella relazione commerciale per la reperibilità e per la capacità di ascolto in caso di insoddisfazione del cliente. Sul fronte della gestione amministrativa, hanno ottenuto i migliori giudizi Leasys, Car Server e Alphabet. Mentre nell’information technology i fleet manager hanno espresso particolare soddisfazione per l’usabilità dei portali di Europcar e Ald Automotive. Giovanni Giullitti, general manager Ald Automotive Italia, rileva come oggi le aziende cercano soprattutto il risparmio e la semplificazione burocratica, insieme a una flotta più efficiente dal punto di vista ambientale. Esigenze alle quali il gruppo ha risposto aggiornando costantemente le pro-

prie formule di noleggio. Ad esempio, permettendo «di creare una flotta aziendale di veicoli in modalità condivisa tra i dipendenti, riducendo i costi». Oppure prevedendo la possibilità di inserire «vetture ad alimentazione ibrida o full electric».

Tornando alla survey, a livello di customer service sono state premiate Volkswagen Financial Service e Program per il personale facilmente raggiungibile e per la gestione sinistri. Sempre le due aziende spiccano anche nel marketing grazie alla capacità di coinvolgimento in eventi di presentazione di nuovi prodotti e servizi. Nella consulenza Ald Automotive e Sifà sono state giudicate positivamente per le indicazioni fornite sul total costo of mobility e in tema di emissioni. Per concludere con la telematica in cui si sono distinte Arval e Free2Move per la trasparenza delle informazioni in materia di scatola nera. A questo proposito, evidenzia Tomaso Aguzzi, direttore sales di Arval Italia, «dal 2016 abbiamo deciso di pre-equipaggiare tutti i veicoli di nuova immatricolazione con un dispositivo di telematica». Con l’obiettivo «di migliorare i processi legati a eventi specifici, come furti o sinistri stradali, e di raccogliere una serie di dati utili per rendere il monitoraggio dei veicoli più preciso».

Aguzzi sottolinea inoltre come «l’auto di domani sarà sempre più sicura, ecologica e connessa». Per questo, «stiamo lavorando sul supporto alle molte aziende che si stanno impegnando in un percorso di transizione energetica delle loro flotte. Lo facciamo fornendo la nostra consulenza, con l’obiettivo di trovare la soluzione più adatta per gli obiettivi di sostenibilità delle aziende».

© RIPRODUZIONE RISERVATA

