

Autoriparatori e Ricambisti a confronto

ricambi acquistati
su Internet

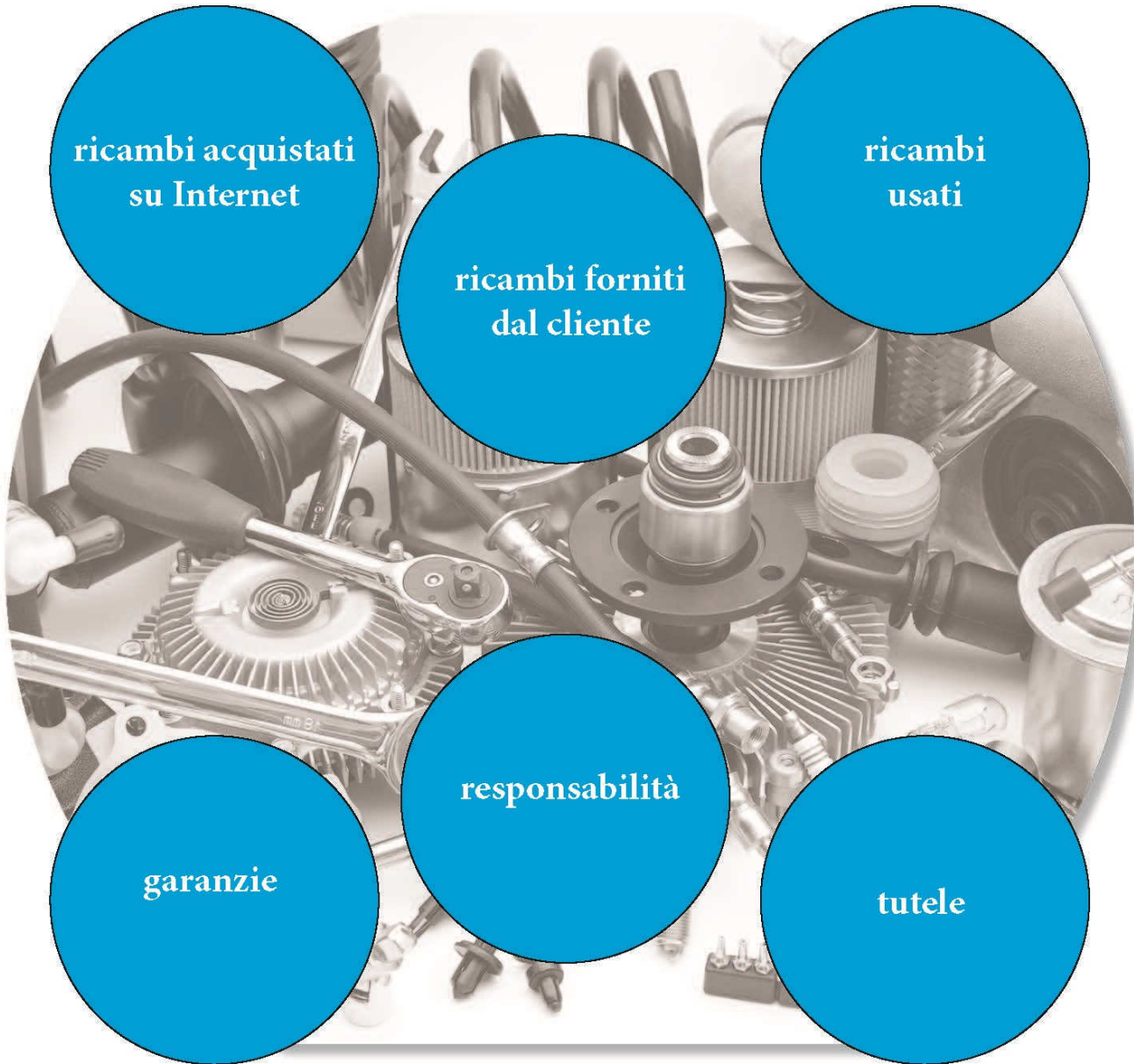
ricambi forniti
dal cliente

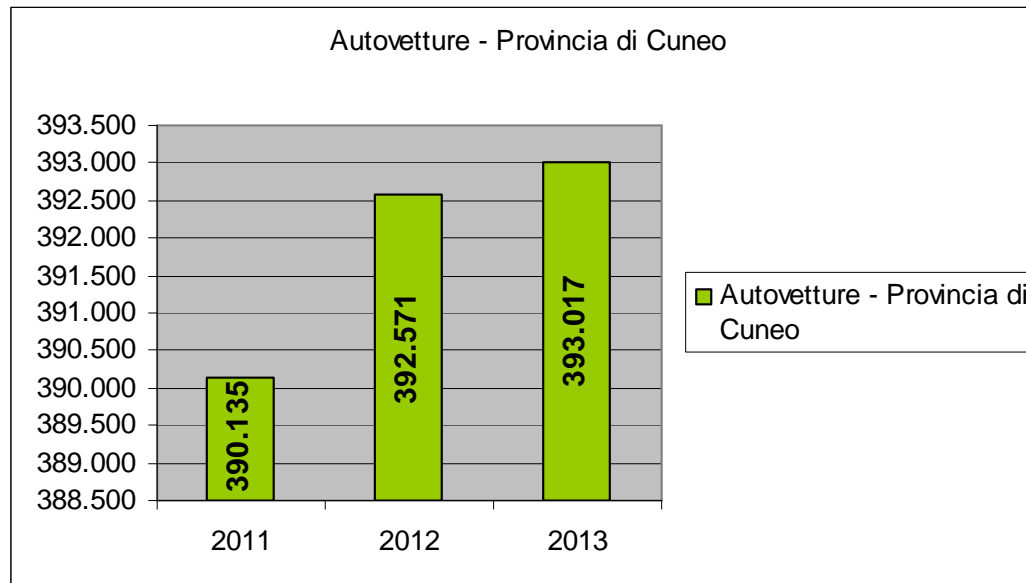
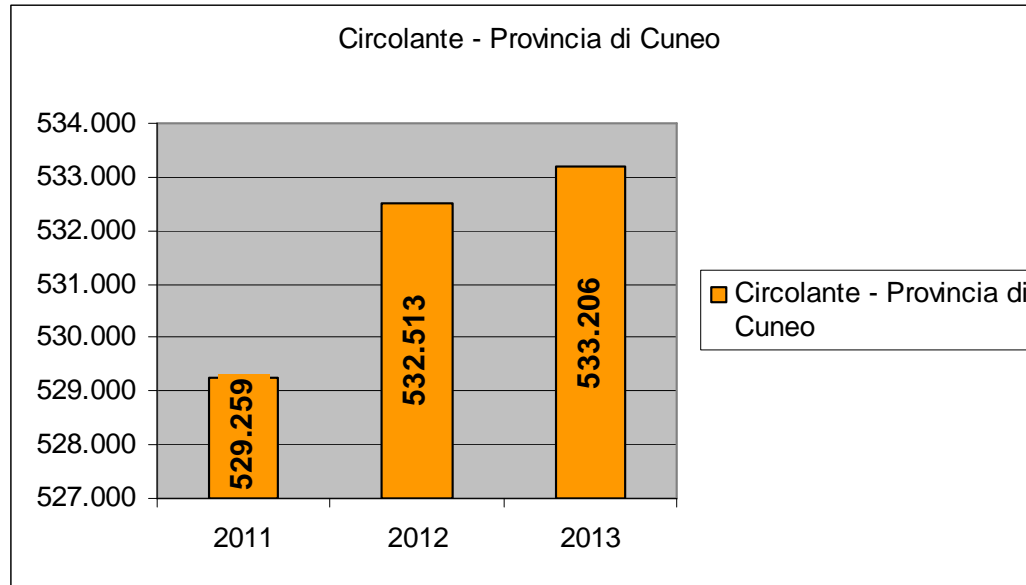
ricambi
usati

responsabilità

garanzie

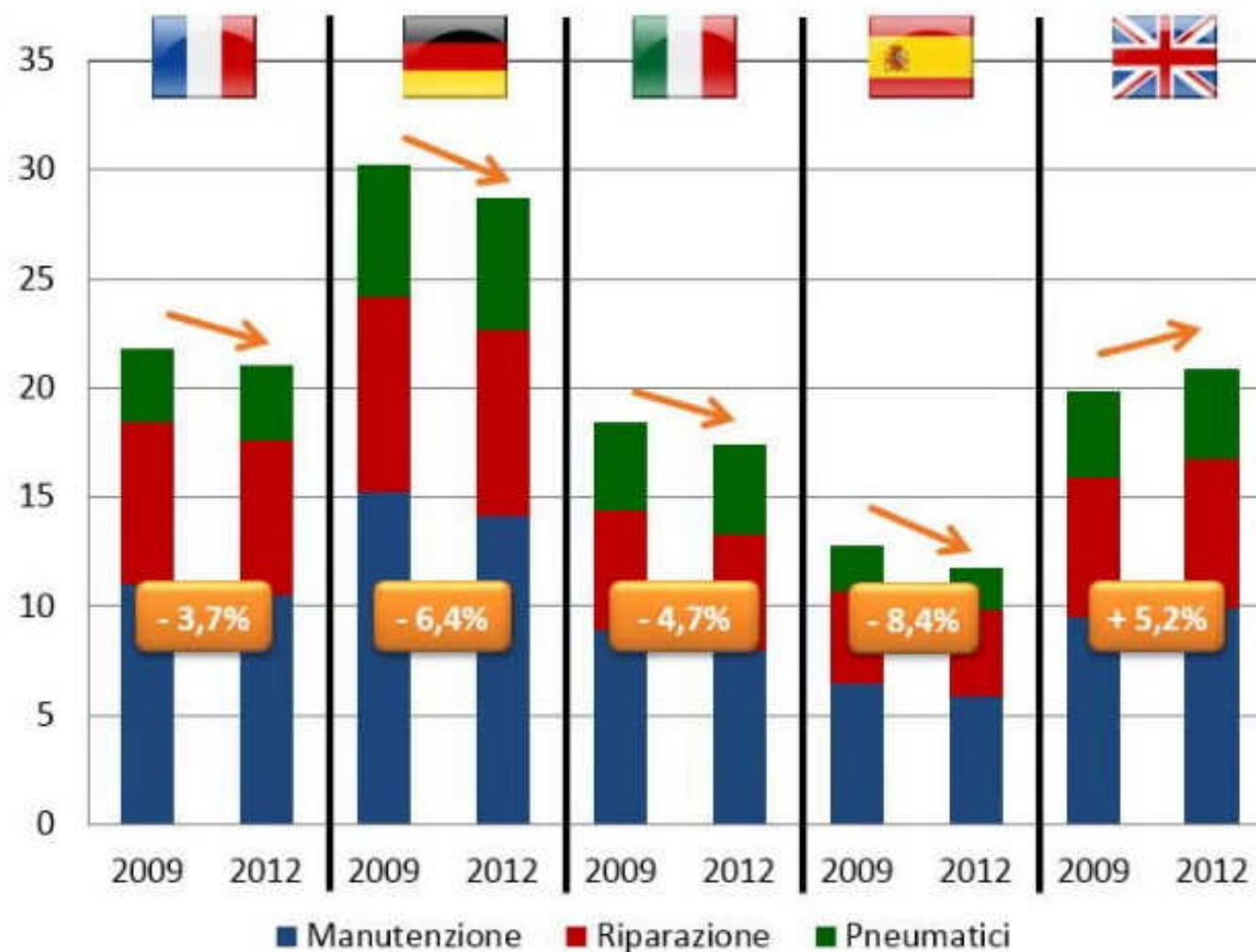
tutele







CONTRAZIONE DEL MERCATO POST VENDITA TRA IL 2009 E IL 2012 IN MOLTI PAESI EUROPEI



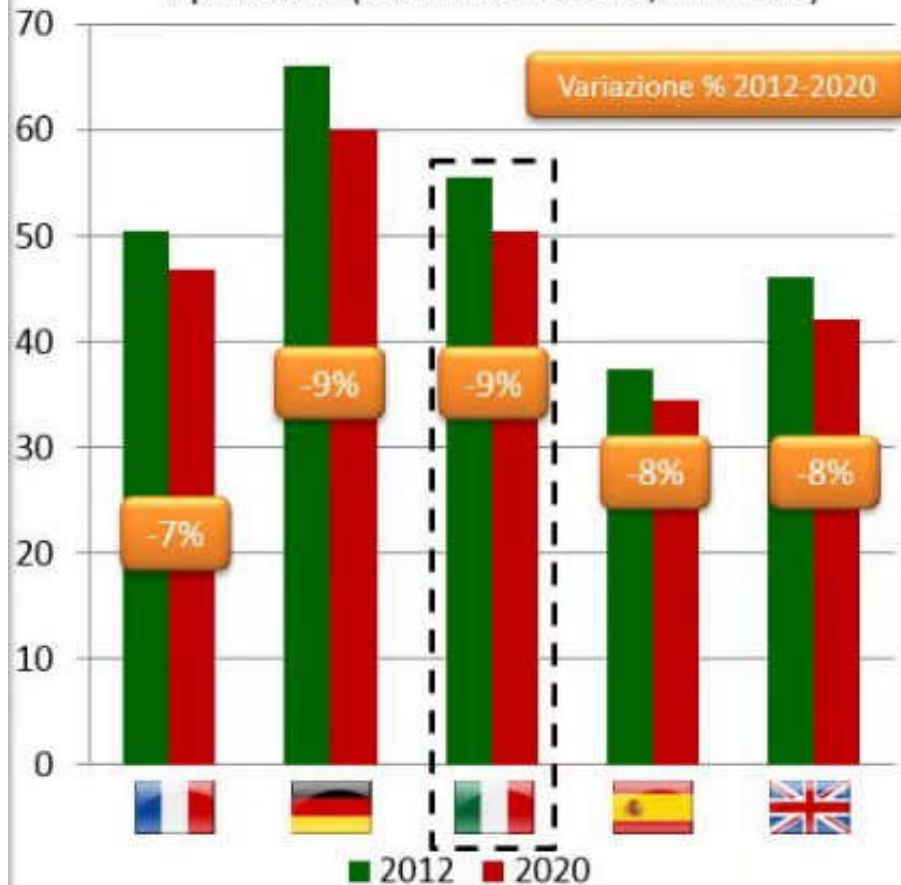
I dati sono calcolati in mld di € ed escludono:

- IVA
- Interventi di carrozzeria
- Riparazioni in garanzia
- Accessori
- Riparazione vetri
- Fai da te

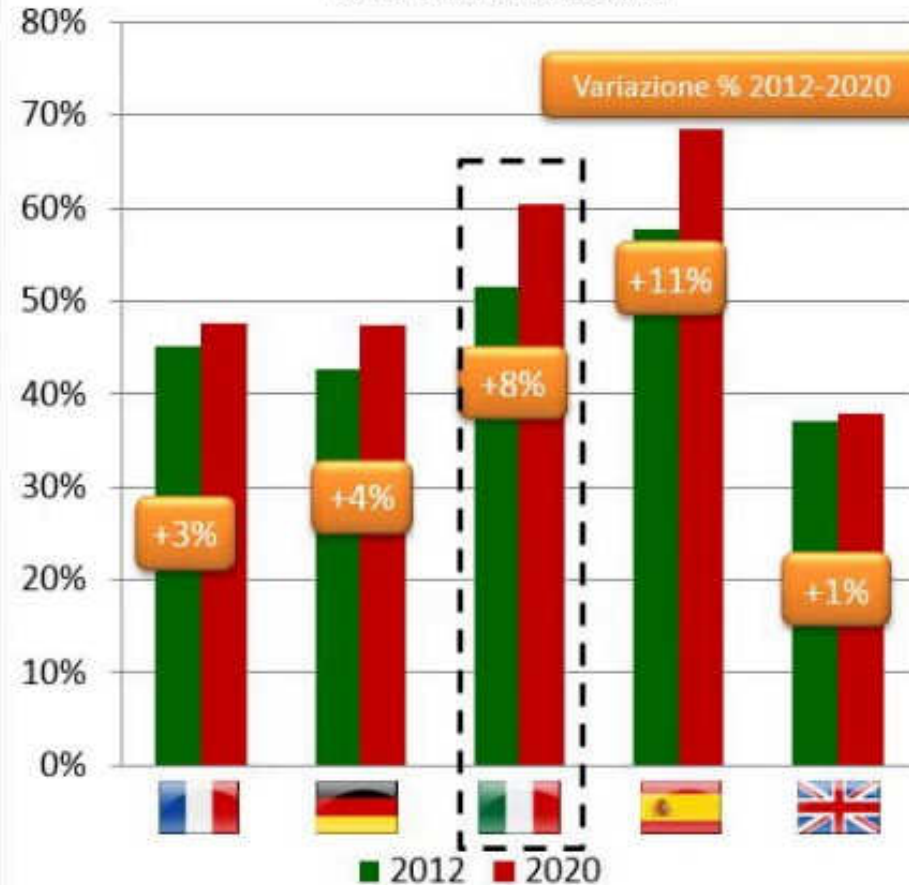
Variazione 2009-2012

PREVISIONI AL 2020: RIDUZIONE DEL NUMERO DI INTERVENTI E INVECCHIAMENTO DEL PARCO

Numero totale di interventi di manutenzione e riparazione (esclusa carrozzeria, in milioni)

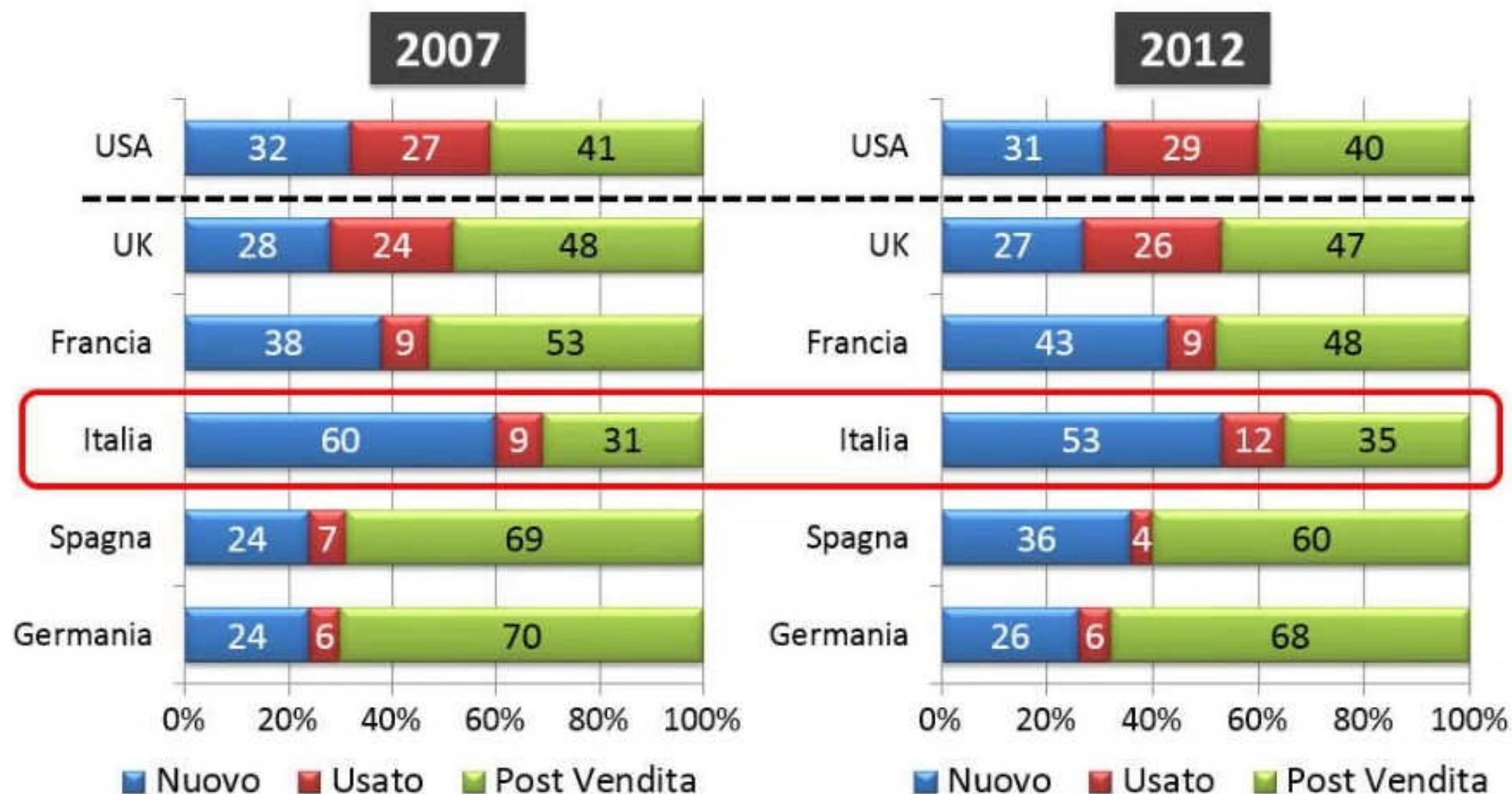


% del parco circolante con più di 10 anni di anzianità





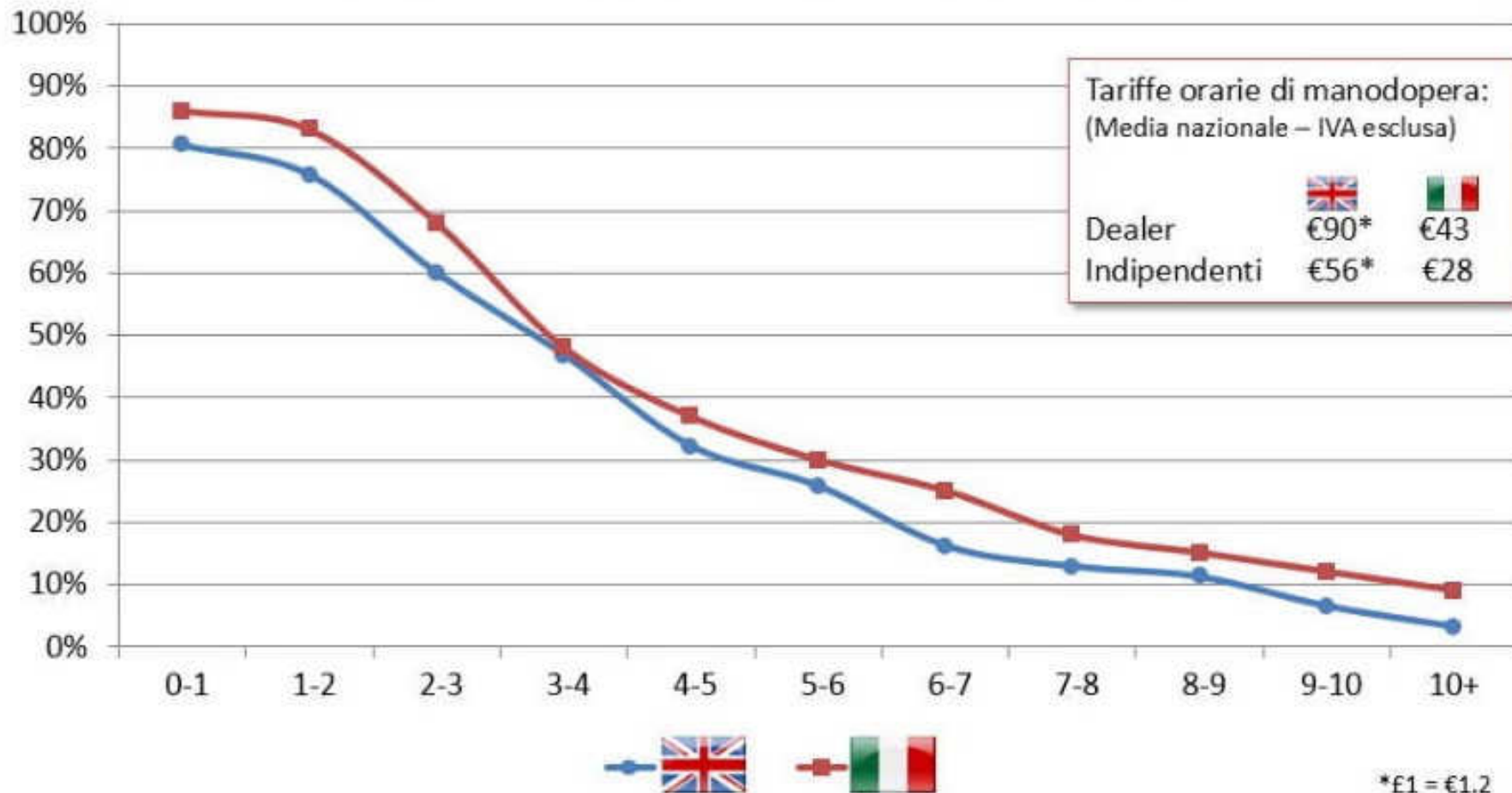
C'È MOLTO DA FARE IN ITALIA: SOLO UN TERZO DEI DEI PROFITTI DEI DEALER PROVIENE DAL POST VENDITA





ITALIA E UK I MERCATI IN CUI IL CLIENTE È MENO FEDELE ALLA RETE AUTORIZZATA ...

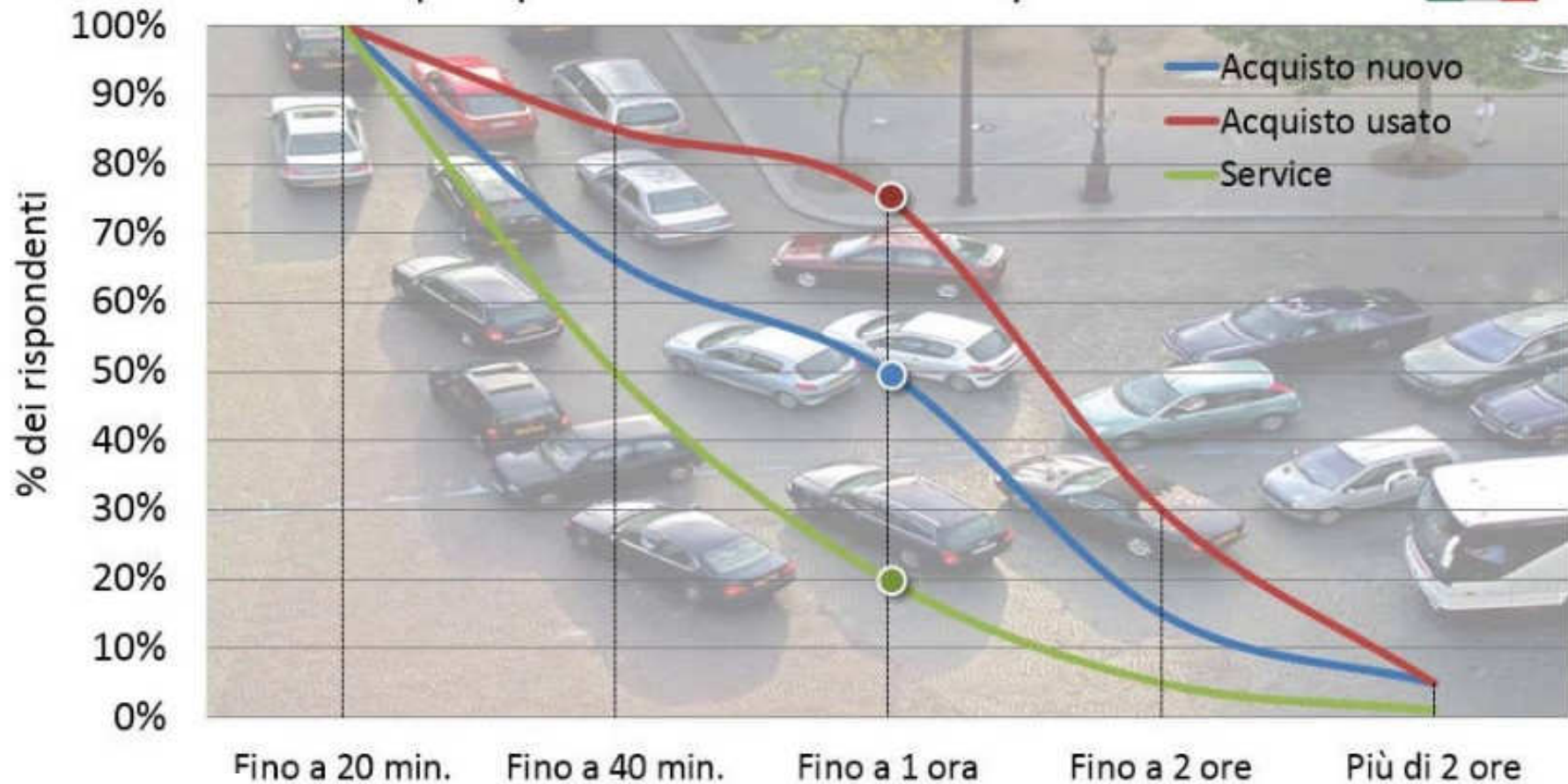
Tasso di fedeltà alle reti autorizzate a seconda dell'età della vettura





LA CAPILLARITÀ È UN FATTORE CHIAVE

Tempi di percorrenza accettabili per il cliente

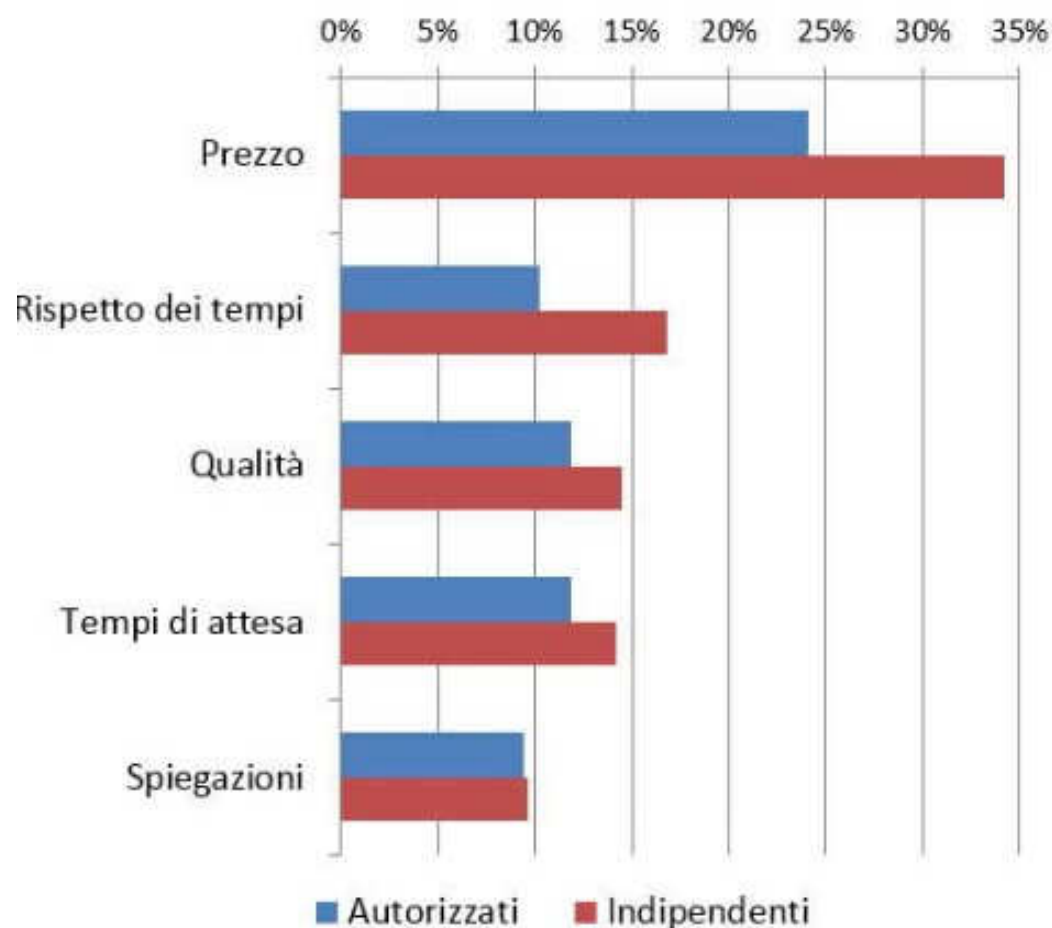


Opportunità di pensare a nuove forme di riorganizzazione e aggregazione sul territorio tra dealer, riparatori autorizzati ed operatori indipendenti?

Fonte: ICDP 2013



PREZZO E RISPETTO DEI TEMPI SONO LE AREE MIGLIORABILI A GIUDIZIO DEI CLIENTI



Quali elementi potrebbero essere migliorati secondo l'esperienza del cliente nel post vendita?

- Prezzo come elemento particolarmente importante da migliorare soprattutto per gli indipendenti
- Rispetto dei tempi è un'area critica per quasi 1 cliente su 5 dei riparatori indipendenti
- Circa il 10% dei clienti segnala la volontà di ricevere maggiori spiegazioni e informazioni sugli interventi eseguiti



ATTIVITA' SVOLTE

Protocollo d'Intesa Autoriparatori/Consumatori (CCIAA di Cuneo)

“codice di comportamento” che chiarisce diritti e doveri degli autoriparatori e dei loro utenti con la volontà di fornire garanzie reciproche di correttezza nel rapporto tra imprenditore artigiano e consumatore

Prezzario Autoriparatori

strumento di lavoro utile alle imprese di autoriparazione, per migliorare i rapporti con i Clienti evitando spiacevoli inconvenienti e contestazioni al termine dei lavori di riparazione sulle autovetture, cercando di rendere trasparente l'operato delle officine presenti sul territorio provinciale, con l'intenzione di definire alcune regole che consentano di usare criteri e linguaggio univoco e comune a tutti gli operatori qualificati del Settore

Bandi CCIAA – aggiornamento tecnologico e professionale

Dal 2007 al 2014 la CCIAA di Cuneo ha stanziato ed erogato € 657.500,00 di contributi a favore del comparto autoriparazione per l'aggiornamento tecnologico e professionale. Le domande presentate sono state complessivamente 1.234

Meccatronico

Il 5 gennaio 2013 entrata in vigore la L. 224/2012 che introduce la sezione “Meccatronica” che fonde e sostituisce le precedenti sezioni Meccanica-Motoristica ed Elettrauto. Questa normativa è stata proposta e fortemente voluta da Confartigianato Cuneo Autoriparazione. Attualmente la Regione Piemonte sta predisponendo i percorsi formativi per l’ottenimento del requisito di Meccatronico ed ai quali stanno dando il loro contributo 2 autoriparatori cuneesi (Rostagno O. e Garavelli G.)

Sistri

Con D.M. 24 aprile 2014 n. 126, il Ministero dell’Ambiente ha ESCLUSO dal sistema SISTRI le imprese che producono rifiuti pericolosi che occupano fino a 10 dipendenti

Convegni e Tavole Rotonde

In questi anni il Comitato provinciale Autoriparatori ha organizzato n. 5 convegni provinciali e n. 2 tavole rotonde con i ricambisti

Libretto “Il vademecum dell’Autoriparatore”

Confartigianato Cuneo ha realizzato un opuscolo informativo che vuole essere un utile supporto per la categoria nell’attività lavorativa quotidiana sulle diverse e numerose normative (legge di settore, normativa ambientale, licenze, sicurezza sul lavoro

Polizza responsabilità civile postuma

Confartigianato Cuneo intende realizzare una convenzione assicurativa che copre in maniera completa tutti i danni causati dalle attività di autoriparazione

Conferimento rifiuti speciali in area ecologica