

TEAM PROGRAM

# La differenza è nei dettagli

Il post vendita non è uno dei servizi garantiti, è IL SERVIZIO su cui si gioca la credibilità dell'azienda. Che sceglie i suoi uomini e continua a investire

**"N**on vogliamo che chi ci chiama venga guidato da un *digitare 1, digitare 2...*". Un'eco di parole già sentite, queste del Responsabile Servizi Post Vendita, Riccardo Pierinelli. Anche il Direttore Operations aveva detto che "in Program non c'è numero verde; ai nostri clienti diamo un nome, un cognome, una e-mail e un numero di telefono". Insomma, è chiaro che non basta fornire il 'ferro' per garantire un'esperienza di noleggio soddisfacente. Riccardo Pierinelli ci spiega "un post vendita atipico".

## F&F Perché atipico?

»»» Siamo l'area a più elevata densità di popolazione, quasi il 30 per cento della forza lavoro. Il post vendita inizia dalla consegna delle chiavi e si chiude con la restituzione del mezzo, e lungo questo percorso teniamo il rapporto con il fornitore e gestiamo la *customer service*. Ai 'miei ragazzi' dico sempre che hanno due cappelli sulla loro scrivania: autorizzano gli interventi presso la rete di riparazione, e offrono supporto commerciale al cliente, che sia il libero professionista (un cliente, un'auto) come anche la grande azienda (la RAI per esempio, 200 veicoli Program in flotta).

## F&F Ci presenta la squadra?

»»» Abbiamo tre team con persone dedicate: il Team Manutenzione - Annalisa, Lucrezia, Luca, Daniele - tiene i rapporti con le officine e i gommisti e gestisce il fermo macchina dovuto a un problema meccanico. Poi c'è il Team Sinistri - Annalena, Roberto, Marco - che si interfaccia con le carrozzerie. Infine il Team Parco - Simona, Lapo,



Riccardo, Gaetano, Francesco - che noi definiamo la coda della logistica; scarica la bisarca, predispone l'auto (magari equipaggiandola con le gomme termiche), la sanifica, organizza la consegna, fa il *check* di fine contratto... Il Team Parco ha un ruolo delicato, perché la consegna dell'auto in Program è un rito: autista in divisa, giacca e cappellino, bella presenza. Il servizio è questo, è l'attenzione ai dettagli.

## F&F Sul fronte assistenza, due big partner...

»»» Viasat per il soccorso stradale e LoJack in caso di furto. Con LoJack stiamo anche sviluppando un sistema di manutenzione preventiva che passa per la decifrazione degli *alert* (con l'aiuto della società CSM 360); esaminando quelli di 500 veicoli sui 5.000 in *pool*, abbiamo individuato quattro tipologie di guasto: bloccante (accostare immediatamente e chiamare il soccorso stradale), grave (meglio fermarsi), trascurabile (prendere appuntamento in officina), sporadico (nessuna azione). È un progetto ancora in fase embrionale, ma possiamo già dire che gli allarmi degni di attenzione non sono stati più di una trentina.

## F&F Un progetto in dirittura di arrivo?

»»» Quando sono arrivato, quasi 4 anni fa, c'era ancora tanta, troppa carta. Abbiamo preso delle iniziative sul *price*, rivisto le griglie di manutenzione... e avviato il processo di digitalizzazione delle consegne. Ovvero: un *check* digitale, con foto da archiviare sul nostro server, e firma con il tablet. Tra rientri e consegne e preassegnazioni contiamo 2.500 *check* l'anno; ha idea di quanti alberi risparmieremo?



Pensa nuove mete

Noi pensiamo a tutto il resto

Il noleggio a lungo termine che ti segue ovunque porti il tuo business.

[www.programautonoleggio.com](http://www.programautonoleggio.com)

**PROGRAM**  
Lasciati guidare