

PIÙ BUSINESS PER LA FILIERA GARANZIA3



CARLO PERANI
Direttore vendite
di Business Company.

Con 23 anni di esperienza nella gestione dei servizi post-vendita integrati, Business Company continua a porsi come partner strategico per produttori, trade online, Gdo e Gds, con soluzioni personalizzate in tutte le fasi di vita del prodotto. Per conoscere i prodotti offerti e l'importanza per negozianti e insegne di affidarsi a un partner capace di proteggere gli acquisti del cliente, abbiamo intervistato Carlo Perani, direttore vendite del gruppo.

Quanto è importante, per chi deve vendere un prodotto, trasmettere al consumatore la fiducia nel post-vendita?

La soddisfazione del consumatore è ormai un prerequisito per operare sul mercato e il mondo del post-vendita si conferma area strategica su cui investire per differenziarsi dalla concorrenza. Ero-gare professionalmente servizi significa creare un rapporto col cliente che contribuisce alla sua serenità, svolgendo, allo stesso tempo, un'azione efficace per favorire il sell-out. L'utilizzo di tali servizi

Un ampio portfolio di servizi per il retail a protezione degli acquisti.

genera un consistente margine aggiuntivo e una significativa fidelizzazione. Ecco perché, negli anni, diversi operatori della filiera, italiana ed europea, hanno scelto Business Company.

Dunque per creare un pacchetto, per prima cosa, è necessario partire proprio dal cliente...

Conoscere il consumatore, studiarne le abitudini, anticiparne i problemi e offrire soluzioni è la missione di Business Company. Investire in questo percorso è una scelta strategica iniziata già svariati anni fa, sia con lo sviluppo dell'app Garanzia3, sia con il perfezionamento di nuove modalità di vendita (il nostro Webshop), che offrono ai clienti che ci scelgono opportunità di business crescente e agli utenti finali, l'occasione di percepire i plus dei servizi di manutenzione dei prodotti.

Garanzia3 racchiude un po' l'essenza dei vostri servizi. Come l'avete declinata nel tempo?

La famiglia di soluzioni Garanzia3 è ampia e variegata e soddisfa ogni esigenza dei consumatori; da chi vuole estendere il servizio tecnico di un qualsiasi suo prodotto (Garanzia3 - 3 anni in più), a chi vuole proteggerlo dalla ipotesi di rottura da caduta accidentale (Garanzia3 Cover), fino a chi intende proteggere il display di un qualsiasi smartphone (nuovo, usato o ricondizionato) con Garanzia3 Display. Con Garanzia3 Combi offriamo invece il servizio di assistenza tecnica finalizzato a una riparazione in caso di danno accidentale nei primi 12 mesi dall'acquisto del prodotto e alla prosecuzione dei servizi offerti in garanzia dal produttore, per ulteriori 2 anni. Nella gamma dei servizi Business Company c'è anche Garanzia3 Brico, servizio di estensione specifico per il mondo del bricolage ed elettrodomestici, che si applica anche a prodotti dotati di motore a scoppio.

Avete creato anche pacchetti personalizzati per proteggere eventualità ben definite...

Garanzia3 è scelta non solo per i margini che offre ma anche per la semplicità nella vendita e la versatilità delle proposte. È infatti l'unica estensione multi-categoria, utilizzabile da professionisti (con Partita Iva e acquisto con fattura) ed è l'unica estensione che non applica alcuna franchigia all'utente sulla riparazione, riservandosi di sostituire o rimborsare il cliente stesso, laddove il prodotto risultasse irreparabile. Garanzia3 Cover è invece finalizzato alla riparazione esclusivamente in caso di danno accidentale o al rimborso del prodotto, se irreparabile.

L'estensione del servizio tecnico Garanzia3 Cover ha 12 mesi di copertura e si applica a tutti i prodotti di elettronica di consumo e bricolage. Garanzia3 Display offre il servizio di assistenza tecnica finalizzato alla riparazione dello schermo di smartphone e tablet, esclusivamente in caso di danno accidentale, per una durata di mesi 12 dalla data di attivazione del certificato scelto. È l'unica estensione utilizzabile per prodotti nuovi e usati, in possesso di ogni consumatore.

Cosa avete ideato per il mercato del ricondizionato?

Abbiamo lanciato Garanzia3 Re-Use: è un servizio di assistenza tecnica della famiglia Garanzia3, dedicato ai beni ricondizionati, che consente di proteggere anche questo tipo di acquisti. Un certificato che rinnova nel tempo (per ulteriori 2 anni) tutti i servizi di manutenzione garantiti dal rivenditore/produttore per i prodotti ricondizionati (nei primi 12 mesi). Ma osserviamo costantemente il mercato per proporre a clienti e partner servizi in grado di soddisfare le aspettative dei consumatori. Per avere sott'occhio tutta la nostra offerta vi invito a visitare il sito Internet all'indirizzo www.garanzia3.it.

