

PIÙ BUSINESS CON GARANZIA3



FABIO FASOLINO
Direttore generale di Business Company

La soddisfazione del consumatore è ormai un prerequisito per operare sul mercato ed il mondo del post-vendita si conferma area strategica su cui investire per differenziarsi dalla concorrenza. Erogare professionalmente servizi significa creare un rapporto con il cliente che contribuisce alla sua serenità, svolgendo anche un'azione efficace per favorire il sell-out. Da 24 anni Business Company SpA è partner strategico per Produttori, Trade OnLine, Distribuzione Organizzata e Specializzata. "Conoscere il consumatore, studiarne le abitudini, anticiparne i problemi e offrire soluzioni è la nostra missione", commenta Fabio Fasolino, direttore generale di Business Company. La famiglia di prodotti Garanzia3 è ampia e offre a tutti gli attori della filiera soluzioni per aggiungere margine. A partire dalle estensioni che consentono di proteggere gli acquisti di elettrodomestici ed elettronica più a lungo grazie a un certificato che rinnova nel tempo tutti i servizi garantiti dalle aziende produttrici. Nell'ampia gamma di servizi c'è an-

I servizi, lo strumento strategico per sostenere la vendita dei prodotti.

che Garanzia3 Brico che è l'estensione del servizio tecnico pensata per il mondo del bricolage ed elettrodomestici, che si applica anche a prodotti dotati di motore a scoppio. 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 anche per acquirenti professionali ed è l'unica che non applica franchigia all'utente sulla riparazione, riservandosi – in caso di irreparabilità del prodotto – anche di sostituirlo o rimborsare il cliente.

Questo servizio può inoltre essere venduto anche separatamente ovvero può rappresentare una ulteriore fonte di fatturato per i rivenditori che vendono anche i singoli codici Garanzia3 al cliente che poi li attiverà, abbinandoli al prodotto che si desidera garantire tre anni in più.

Per informazioni: www.garanzia3.it

LA PAROLA A MIRKO PULCINELLI (RESPONSABILE VENDITE BRICO FER GROUP SPA)

Servire il consumatore con Garanzia3 significa offrire prodotti a prezzi competitivi e servizi efficaci. Da diversi anni ormai, il vantaggio competitivo non deriva solo dal livello del prezzo offerto, ma dalla capacità di creare valore aggiunto attraverso un livello di servizio che superi le aspettative dei propri clienti.

Il fenomeno di erosione dei margini, che di per sé è motivo di grossa preoccupazione, riduce gli spazi di manovra sui prezzi, in favore di una maggiore attenzione all'esperienza di acquisto e al servizio al cliente. La vendita delle estensioni di garanzia, ci permette di portare a casa due risultati utili in tal senso. Maggiore servizio al cliente e maggiori margini.

La sfida è incrementare l'incidenza di questi servizi sul totale fatturato espresso finora, e raggiungere numeri significativi in termini di marginalità a valore. Sicuramente la strada che intendiamo percorrere è quella di fidelizzare i nostri clienti anche attraverso l'offerta di servizi. La proposta di una garanzia estesa in caso di guasto del prodotto acquistato è interpretata come un servizio ulteriore e accolta con favore dai nostri clienti, che ne percepiscono l'effettiva valenza. Viviamo in un mercato iper competitivo, dove ogni giorno cresce l'offerta delle nostre merceologie, non più legata solamente agli specialisti (grande distribuzione o rivenditori tradizionali), ma a molti altri competitor, come Amazon e l'on line in genere, ma anche negozi di alimentari e nuovi player come i negozi asiatici. Per questo abbiamo ritenuto strategico ampliare la nostra offerta merceologica, sia per avere un maggiore afflusso di clientela, sia per incrementare le prestazioni a disposizione di ogni singolo cliente. L'incremento delle vendite, quindi, passa anche attraverso la vendita di merceologie che non sono tipiche del negozio di bricolage, come nel caso degli elettrodomestici, ma anche di altri settori.



Garanzia3
BRICO



GARANZIA3 BRICO

Garanzia3 Brico è l'estensione del servizio tecnico pensata per il mondo del bricolage e degli elettrodomestici. Si applica anche a prodotti dotati di motore a scoppio.