GARANZIA3: IL POST VENDITA CHE SA COME FIDELIZZARE I CLIENTI

Il valore aggiunto dei servizi è uno strumento prezioso per le insegne.

PASQUALE DI FEO
IT Manager di Business Company.

Attori specializzati del post vendita a 360 gradi per tutta la filiera. Questa è la missione di Business Company, forte di oltre 26 anni di esperienza sul campo nella proposta di soluzioni per tutte le fasi della vita dei prodotti elettronici: dall'installazione alla manutenzione, in garanzia o in estensione, fino alla dismissione e allo smaltimento.
Il valore aggiunto dei servizi è quello di dare la possibilità al retailer di accompagnare il consumatore in ogni fase che segue l'acquisto del prodotto. La capacità di presentare commercialmente un prodotto, evocando la serenità del suo utilizzo nel tempo è una leva che può fare la differenza, e rappresentare un'ulteriore fonte di marginalità.
"Al fine di erogare i nostri servizi, la piattaforma che abbiamo sviluppato è versatile e interfacciabile con quella dei nostri clienti e offre la possibilità di personalizzazioni. In particolare, la famiglia di servizi Garanzia3 resta flessibile e completamente virtuale col nostro webshop a disposizione: in questo modo riusciamo a venire incontro alle esigenze di diversi tipi di retailer con soluzioni semplici, facili da acquistare e pagando solo il venduto", commenta Pasquale Di Feo, IT Manager della azienda.
Per chi vuole offrire l'estensione del servizio tecnico di un qualsiasi prodotto, c'è Garanzia3 – 3 anni in più e 2 anni in più mentre per chi vuole vendere il servizio di copertura dal danno accidentale abbiamo Garanzia3 Cover; per chi intende proteggere solo il display di uno smartphone o di un tablet (nuovo ma anche usato o ricondizionato) proponiamo Garanzia3 Display. Con Garanzia3 Combi offriamo il servizio di assistenza finalizzato a una riparazione in caso di danno accidentale nei primi 12 mesi dalla data d'acquisto del prodotto e nel contempo alla prosecuzione dei servizi offerti in garanzia, per ulteriori 2 anni. Nella gamma dei servizi Business Company c'è anche Garanzia3 Brico, servizio di estensione specifico per il mondo del bricolage e degli elettroutensili, anche con motore a scoppio. Infine, Garanzia3 Re-Use è l'estensione dell'assistenza tecnica per i beni ricondizionati, che consente di proteggere gli acquisti, due anni in più.

PAROLA AL CLIENTE: INGENIOUS APPLIANCE

1. Esperienza con Garanzia3

L'introduzione di Garanzia3 ha rappresentato per Ingenious Appliance un valore aggiunto concreto, arricchendo la nostra proposta B2B con un servizio che rafforza il legame con i partner. Offrire soluzioni integrate come l'estensione di garanzia ci consente di supportare i rivenditori in modo più completo, aumentando la percezione di affidabilità e valore, elementi per noi fondamentali. La collaborazione con Garanzia3 si è dimostrata stabile ed efficace: processi chiari, supporto tecnico puntuale e una gestione semplificata rendono l'intera proposta più competitiva e strutturata.

2. Risultati delle scelte strategiche

Il nostro obiettivo è offrire un servizio innovativo che metta al centro l'esperienza del cliente. In questo, Garanzia3 è un alleato strategico: l'estensione di garanzia non è solo un vantaggio commerciale, ma un efficace strumento di fidelizzazione, che aiuta i rivenditori a creare continuità e fiducia nel tempo. Ascoltare e rispondere alle esigenze dei nostri partner e dei loro clienti finali significa costruire rapporti basati su trasparenza, qualità e collaborazione.

3. Scenario di mercato

Il mercato della distribuzione B2B sta evolvendo: servono soluzioni integrate, in grado di combinare prodotto, assistenza e servizio. I rivenditori cercano interlocutori affidabili, capaci di offrire supporto concreto in ogni fase del percorso. In Ingenious Appliance stiamo lavorando in questa direzione: la sinergia tra vendita e post-vendita è un elemento distintivo. Con il contributo di Garanzia3, possiamo garantire continuità, efficienza e valore nel tempo, rafforzando la nostra posizione come partner di riferimento nel mercato.