



Trofeo MAN Compass 2013: l'Italia sul podio con il servizio al cliente

Dossobuono, 08.04.2014

Grazie al progetto del Calcolatore Online FullService il team italiano si è aggiudicato il secondo posto.

In occasione dell'edizione 2013 del Trofeo MAN Compass, il tradizionale concorso che MAN Truck & Bus organizza da alcuni anni per premiare le migliori iniziative di orientamento al cliente messe in campo a livello europeo dalle proprie filiali, MAN Italia ha avuto un ruolo di primissimo piano aggiudicandosi il secondo premio.

MAN Truck & Bus Italia S.p.A.
Via Monte Baldo 14 H
I – 37062 Dossobuono (VR)

Comunicazione e P.R.
Eleonora Megliorini

Tel. +39-045-8299697
Eleonora.megliorini@man.eu
www.mantruckandbus.it

Ogni paese ha avuto la possibilità di presentare in casa madre un progetto relativo a un'iniziativa messa in campo in ambito commerciale, marketing o dopo vendita che ha ottenuto risultati tangibili in termini di orientamento al cliente.

Il team italiano, capitanato da Alessandro Smania Direttore Marketing di MAN Truck & Bus Italia, con l'introduzione del "Calcolatore Online FullService" si è classificato al secondo posto. Come si evince già dal nome, si tratta di un sistema informatico che permette in tempo reale, anche in fase di trattativa con il cliente, di calcolare il valore del veicolo e l'importo della rata del contratto FullService, inclusiva di finanziamento, costi di manutenzione e riparazione e il valore residuo garantito al momento della restituzione.

Un ulteriore successo che va ad incrementare il notevole apprezzamento dell'offerta FullService: un concetto innovativo che persegue l'obiettivo di aiutare l'autotrasportatore a fare una pianificazione precisa dei propri impegni finanziari, con l'opportunità di operare sul mercato in maniera più trasparente ed efficace concentrandosi di più sugli aspetti commerciali.

La cerimonia di premiazione è avvenuta nelle scorse settimane a Monaco di Baviera, presso uno dei più rinomati locali della città bavarese; il team di MAN Italia rappresentato da Alessandro Dengo collaboratore del reparto commerciale, Fabrizio Turella dell'after sales, Alberto Brambilla di MAN Finance, Roberto Gugliada di MAN TopUsed, Daniela Perbellini della divisione IT e Alessandro Smania, hanno ricevuto il trofeo e il relativo premio da H.J. Löw, Direttore Vendite e Marketing di MAN Truck & Bus.

Il Gruppo MAN è una delle più importanti aziende europee operanti nel settore dell'ingegneria dei trasporti e nel 2013 ha realizzato una cifra di affari di circa 15,7 miliardi di euro. MAN, costruttore di autocarri, autobus, motori diesel, macchine turbo e sistemi di trasmissione speciali, conta circa 53.500 dipendenti in tutto il mondo. Nei propri settori di attività occupa una posizione di leadership nei rispettivi mercati.



Il MAN FullService nasce nel 2012 come nuovo concetto di gestione del veicolo. Un'offerta straordinaria per il cliente che riunisce in un'unica rata, uguale per tutta la vita lavorativa del veicolo, tutte le spese di gestione. I vantaggi per l'autotrasportatore sono evidenti: con FullService tutti i costi di esercizio del mezzo sono certi e l'interlocutore è unico. Anche la possibilità di conoscere con esattezza il costo giornaliero del singolo veicolo è un concetto innovativo che persegue l'obiettivo di aiutare l'autotrasportatore a fare una pianificazione precisa dei propri impegni finanziari, con l'opportunità di operare sul mercato in maniera più trasparente ed efficace concentrandosi di più sugli aspetti commerciali.

Dapprima abbinato all'acquisto del trattore MAN TGX EfficientLine, il Full-Service è stato in seguito esteso a tutte le gamme di prodotto MAN. Il cliente, versando un anticipo personalizzabile, può scegliere la tipologia di veicolo, la durata del contratto (36, 48 o 60 mesi), il pacchetto Service in tre taglie differenti (taglia S include l'estensione della garanzia sulla catena cinematica fino a 5 anni, taglia M il contratto di manutenzione ordinaria, e taglia L aggiunge anche il servizio di riparazione) e l'assicurazione, con la certezza di un tasso fisso e un valore residuo del veicolo garantito alla sottoscrizione del contratto.

Grazie all'ampliamento dell'offerta, la richiesta del FullService è cresciuta nei due anni successivi, ad oggi il 30% dei contratti finanziati da MAN Finance viene supportato da questo prodotto. Un dato rilevante che evidenzia la nuova tendenza di porre maggiore attenzione sull'effettivo costo di gestione del mezzo.

“Un risultato importante – afferma Marion Schwarz, CEO di MAN Financial Services Italia – che ci gratifica giorno dopo giorno e ci ripaga del grande lavoro fatto in sinergia con MAN Truck & Bus Italia in questi anni. Non dimentichiamo che oggi MAN Finance finanzia oltre il 50% dei veicoli venduti da MAN in Italia”.

“La completa sinergia con le divisioni commerciale, marketing, after-sales e IT di MAN Italia ci ha permesso di migliorare l'approccio alle Business Solution di MAN e di realizzare uno strumento a supporto della vendita del MAN FullService, il calcolatore online” spiega Alberto Brambilla, Sales Manager di MAN Financial Services Italia “una soluzione informatica molto apprezzata dalla forza vendita MAN, che consente di realizzare in completa autonomia un'offerta immediata al cliente”.

Oggi con MAN FullService il cliente decide cosa gli serve, senza sorprese nei costi, con possibilità al termine di restituire, riscattare o rifinanziare il veicolo.