



# OLTRE L'ACQUISTO

Con la gamma Garanzia3, Business Company crea servizi che il retailer può trasferire al consumatore arricchendo la relazione e migliorando i margini. Il tutto nel modo più semplice, flessibile ed efficiente per il trade

**E**ssere il punto di riferimento per il trade, lo specialista, del post vendita a 360 gradi. Questa è la vocazione di **Business Company**, forte di oltre 25 anni di esperienza sul campo. La società propone soluzioni applicabili a tutte le fasi della vita dei prodotti elettronici: dall'installazione alla manutenzione, in garanzia o in estensione, fino alla dismissione o smaltimento. "Nel periodo di garanzia, abbiamo soluzioni per la

gestione delle attività di assistenza tecnica come *TestOK* che si avvale di una rete organizzata di centri di assistenza per poter gestire tutte le esigenze di manutenzione delle macchine, con *logistica integrata*", spiega **Fabio Fasolino**, Direttore generale di Business Company, "proponiamo sistemi integrati per la gestione delle attività di assistenza tecnica con il prodotto *Bcm*, dedicato alla gestione in-store per operatori della distribuzione generalista, specialista e online. In ultimo, a fine vita del prodotto, siamo presenti con il servizio *Quick Racc*

per la gestione dei rifiuti elettronici, sviluppato con il Consorzio *Ecoem*".

## INVESTIRE NELLA RELAZIONE CON IL CLIENTE...

Il valore aggiunto della proposta, anzi delle proposte di Business Company è permettere al retailer di accompagnare il consumatore in ogni fase che segue l'acquisto del prodotto il che permette di instaurare una relazione continuativa e duratura tra insegna e cliente. "Si tratta di investire sul rapporto con i propri clienti nel corso del

## FIDELIZZAZIONE E... MARGINI

PSK Megastore è un retailer on line che propone, non solo sul mercato italiano, una ampia gamma di prodotti di elettronica di consumo ed elettrodomestici. Parla Santo di Palo, fondatore e Ceo della società.

### L'esperienza con Garanzia3, che offre la possibilità di arricchire la proposta on line di prodotti con la componente servizio, sta dando frutti?

Sì, siamo soddisfatti di poter servire i nostri clienti al meglio, non solo con un catalogo che si arricchisce nel tempo sulla base delle loro esigenze ma anche offrendo loro soluzioni per la protezione dei loro acquisti. La richiesta di garanzie estese sta diventando sempre più frequente: lo notiamo ascoltando i clienti e vedendo anche le vendite, che sono in crescita. La possibilità di avere codici di Garanzia3 multi categoria aiuta il nostro flusso: noi vendiamo diverse tipologie di prodotti e possiamo rapidamente indicare la soluzione ideale al nostro cliente per avere tre anni in più di copertura.

### Proporre i servizi Garanzia3 porta margine aggiuntivo e fidelizzazione?

Siamo sinceri, scegliere di vendere estensioni di garanzia è legata non solo alla fidelizzazione dei clienti ed alla volontà di garantire soluzioni che ci chiedono tutti ormai ma è anche una scelta strategica per raccogliere più margini e rendere migliore il nostro business e la nostra attività quotidiana. Inutile ricordare quanto oggi sui prodotti il margine sia ormai minimo. La possibilità di avere margine puro diventa una leva straordinaria su cui puntare.

### Quali caratteristiche paiono emergere attualmente sul mercato on line? E quali sfide?

Il mondo dell'on line è sempre in divenire: muta costantemente e richiede una attenzione e pressione che non ha pari. La sfida di offrire migliori soluzioni a chi compra da noi è all'ordine del giorno. In Italia da anni la quota di vendite on line cresce ed il numero di consumatori abituati a fare ricerche, comparazioni ed acquisti on line aumenta. Questa è una opportunità per noi ma anche una responsabilità per la quale ci impegniamo, con tutto il nostro gruppo di lavoro.

*tempo e questa dovrebbe essere una scelta prioritaria, per le insegne fisiche, ma anche per gli e-tailer", sottolinea Fasolino.*

### ... E RECUPERARE MARGINALITÀ NELLA VENDITA

'Avvolgendo' il prodotto con un adeguata offerta di servizi il retailer può trasmettere al consumatore una sensazione di serenità relativamente al suo utilizzo nel tempo "è questa è una leva che, se usata in modo adeguato, può fare la differenza, e rappresentare un'ulteriore fonte di marginalità per il retailer", ricorda Carlo Perani, Direttore vendite.

L'offerta di servizi Business Company si avvale di gruppi di lavoro che operano sia dal lato della assistenza tecnica, con addetti specializzati in grado di gestire e mantenere i diversi prodotti sul mercato che dal lato della assistenza clienti, con operatrici dedicate al supporto telefonico, tecnico ed informatico dei clienti e consumatori; il tutto in coordinamento coi brand. "La struttura informatica di cui disponiamo è avanzata e allo stesso tempo versatile, nonché aperta e facilmente interfacciabile con quella dei nostri clienti, offrendo la possibilità di personalizzazioni", nota Perani. La famiglia di servizi Garanzia3 oltre a essere flessibile è completamente dematerializzata e virtuale grazie a un avanzato webshop, che viene incontro alle esigenze di diversi tipi di retailer con delle soluzioni semplici da proporre, facili da acquistare.

### LA CARTA DELL'ESTENSIONE DI GARANZIA

"Proporre una estensione offrendo un servizio tecnico per un periodo di tempo superiore a quello previsto dalla garanzia legale

**'AVVOLGENDO' IL PRODOTTO CON UN ADEGUATA OFFERTA DI SERVIZI IL RETAILER PUÒ TRASMETTERE AL CONSUMATORE UNA SENSAZIONE DI SERENITÀ. QUESTO PUÒ FARE LA DIFFERENZA OLTRE A DARE UN'ULTERIORE FONTE DI MARGINALITÀ"**

è un modo per arricchire non solo in senso economico il retailer ma renderlo vincente", nota Carlo Perani. Business Company prevede in tal senso due offerte di estensioni sempre multi-categoria: Garanzia3 - 3 anni in più (con massimali di copertura da 250 fino a 5.000 euro) e Garanzia3 - 2 anni in più (con massimali da 50 fino a 150 euro). La copertura dal danno accidentale può essere prevista ricorrendo a Garanzia3 Cover. Business Company prevede anche un prodotto specifico per chi intende proteggere solo il display di un qualsiasi smartphone e tablet (nuovo ma anche usato e/o ricondizionato): si tratta di Garanzia3 Display. A proposito di ricondizionati, un segmento difficile ma con grandi prospettive di crescita non solo nella categoria degli smartphone, Business Company ha inserito in catalogo 'Garanzia3 Re-Use' un servizio di estensione dell'assistenza tecnica dedicato ai beni ricondizionati, che consente di proteggere anche questo tipo di acquisti per due anni in più. Infine Garanzia3 Combi prevede il servizio di assistenza finalizzato ad una riparazione in caso di danno accidentale nei primi 12 mesi dalla data d'acquisto del prodotto la prosecuzione dei servizi offerti in garanzia, per ulteriori 2 anni. 



Fabio Fasolino Direttore generale di Business Company



Carlo Perani, Direttore vendite di Business Company



Santo di Palo fondatore e Ceo di Psk Megastore