

L'OFFERTA DI SERVIZI POST VENDITA PER VINCERE SUL MERCATO

Un partner strategico per produttori, retailer e onliner con soluzioni per ogni fase di vita del prodotto.

Dal 1999 Business Company SpA è presente sul mercato dell'offerta di servizi post-vendita integrati, come partner strategico per produttori, trade on-line, GDO e GDS, con soluzioni personalizzate in tutte le fasi della vita del prodotto, in garanzia e in estensione di garanzia. «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 sia nell'assistenza clienti, con operatrici dedicate al supporto telefonico, tecnico e informatico di clienti e consumatori», commenta Raffaele Quaranta, responsabile amministrativo dell'azienda. «I nostri servizi post-vendita assicurano un'assistenza qualificata nell'intero ciclo di utilizzo del prodotto: dall'installazione alla manutenzione, in garanzia o in estensione di garanzia, fino alla dismissione e smaltimento, col servizio Quick Raee assieme al Consorzio Ecoem. 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 gestire le esigenze di manutenzione delle macchine, con logistica integrata. Per chi vuole estendere il servizio tecnico di un prodotto, c'è Garanzia3 - 2 e 3 anni in più oltre il periodo di garanzia legale e Garanzia3 Cover per chi vuole proteggere l'acquisto dal danno accidentale mentre per salvaguardare il display di smartphone e tablet (nuovi, usati o ricondizionati) abbiamo Garanzia3 Display. Con Garanzia3 Combi offriamo il servizio di assistenza fina-



RAFFAELE QUARANTA
Responsabile Amministrativo di Business Company.

lizzato a una riparazione in caso di danno accidentale nei primi 12 mesi dalla data d'acqui-

sto del prodotto e allo stesso tempo 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, elettrodomestici, inclusi prodotti con motore a scoppio. Infine, Garanzia3 Re-Use è il servizio di estensione dell'assistenza tecnica dedicato ai beni ricondizionati, che consente di proteggere anche questo tipo di acquisti, due anni in più».

GIANFRANCO BONTORNO, E-COMMERCE MANAGER **WWW.TEKWORLD.IT - L'esperienza con Garanzia3**

L'esperienza con Garanzia3 si conferma positiva per Tekworld, e la collaborazione che dura da oltre dieci anni ha dimostrato di essere una risorsa preziosa. Grazie a questo accordo, siamo stati in grado di offrire ai clienti non solo elettrodomestici di alta qualità, ma anche un valore aggiunto attraverso estensioni di garanzia che arricchiscono la nostra proposta di servizio. I consumatori sono diventati attenti alla protezione dei loro acquisti e l'estensione della garanzia si rivela una risposta efficace alle loro esigenze perché fornisce un ulteriore livello di sicurezza e aumenta la fiducia nei prodotti acquistati, garantendo, in caso di malfunzionamenti, assistenza senza costi imprevisti.

Margine aggiuntivo e fidelizzazione

Nel nostro settore, dove i margini sono ristretti, l'introduzione di un servizio come Garanzia3 ha avuto un impatto significativo. Non solo ci consente di ottenere un

marginale aggiuntivo, ma arricchisce le strategie di marketing e comunicazione. Garanzia3 è un'opportunità per offrire ai clienti un valore aggiunto attraverso campagne di newsletter mirate. Queste comunicazioni non solo informano della possibilità di estendere la garanzia a un costo competitivo, ma rafforzano la nostra relazione con loro, migliorando l'esperienza post-acquisto. Ciò non solo contribuisce a una maggiore fidelizzazione, ma dimostra che i clienti sono disposti a investire in ulteriori garanzie quando percepiscono un reale valore.

Mondo online

C'è una crescente attenzione verso l'esperienza del cliente e la personalizzazione del servizio. La sfida è di offrire un'esperienza d'acquisto fluida, semplice e personalizzata. I consumatori cercano interazioni senza frizioni, con un supporto facilmente accessibile e reattivo. Siamo impegnati a integrare tecnologie avanzate per migliorare il nostro servizio e a rispondere alle nuove tendenze del mercato, garantendo un'esperienza di acquisto che non solo soddisfa, ma supera le aspettative dei clienti.



GIANFRANCO BONTORNO
e-commerce manager
www.tekworld.it