

VINCERE LA CONCORRENZA CON PIU' SERVIZI, ANCHE SUI PRODOTTI RICONDIZIONATI

L'estensione di garanzia è una leva strategica per consolidare le vendite.

Come sempre, ancor più in contesti di crisi o stagnazione di mercato, giova studiare e osservare i cambiamenti nei comportamenti e nelle preferenze dei consumatori.

Negli ultimi anni, il mercato dei prodotti ricondizionati ha registrato una crescita significativa. Questa tendenza è alimentata dalla consapevolezza ambientale dei consumatori e dalla ricerca di soluzioni tecnologiche più accessibili. Garanzia3 Re-Use, il servizio di estensione dell'assistenza tecnica di Business Company dedicato ai beni ricondizionati, consente di proteggere anche questo tipo di acquisti, due anni in più. È un servizio finalizzato alla prosecuzione del periodo di garanzia del produttore/rivenditore per 2 anni, dopo i primi 12 mesi garantiti dal rivenditore. Offrire estensione del servizio anche sui ricondizionati può rafforzare l'offerta on line e off line, permettendo al rivenditore di proporre ai clienti un servizio completo. Questo sta portando un aumento del valore medio del carrello. Erogare servizi post-vendita significa creare un rapporto col cliente per favorire la fidelizzazione alla marca. Ricordiamo che Garanzia3 Re-Use è multicategoria, utilizzabile per ogni tipo di prodotto. Domenico Cesale, che cura l'assistenza clienti di Business Company, parla di questo servizio senza dimenticare di citare la gamma di soluzioni Garanzia3. «Chi desidera offrire l'estensione del servizio tecnico di un qualsiasi prodot-

to nuovo, ha come soluzione Garanzia3 – 2 e 3 anni in più e per chi vuole garantire la protezione dal danno accidentale c'è Garanzia3 Cover. Chi intende focalizzarsi nel salvaguardare il display di un qualsiasi smartphone e tablet (nuovo ma anche usato e/o ricondizionato) trova la nostra risposta con Garanzia3 Display. Nella gamma abbiamo anche Garanzia3 Combi, estensione di 2 anni con anche protezione dal danno accidentale per i primi 12 mesi». www.businesscompany.it www.garanzia3.it



PAROLA AL CLIENTE

LUIGI FASCE, CEO E CO-FOUNDER WWW.OLLO.IT

Nel settore tecnologico, l'evoluzione continua dei prodotti ha reso obsoleti anche dispositivi recenti. Questa dinamica ci consente di offrire soluzioni vantaggiose al cliente finale — sia professionista che privato — attraverso il ritiro dell'usato contestualmente all'acquisto del nuovo.

Per valorizzare i dispositivi ritirati e garantirne una maggiore affidabilità nel tempo, abbiamo integrato il servizio Garanzia3 Re-Use, che consente di estendere la copertura anche sui prodotti usati. L'estensione Re-use



DOMENICO CESALE
Responsabile Assistenza
Clienti Business Company.

si è rivelata una leva strategica per ottimizzare le vendite e creare una sinergia con il cliente finale, offrendo una garanzia fino a 3 anni sui prodotti ricondizionati. Tale approccio è particolarmente efficace per categorie come prodotti fotografici, notebook e schede video, che stiamo integrando nel nostro assortimento di usato garantito. L'estensione Re-use non è solo un valore aggiunto, ma un vero e proprio strumento di vendita che desideriamo far percepire al cliente. Garanzia3 svolge una funzione chiave sia in termini di margine operativo che di fidelizzazione del cliente. In un mercato sempre più competitivo e sensibile al prezzo, la possibilità di offrire prodotti usati garantiti fino a 3 anni ci ha permesso di: aumentare il valore percepito del prodotto ricondizionato, riducendo la distanza psicologica tra nuovo e usato; differenziarci dalla concorrenza, incrementare il tasso di conversione, soprattutto nei segmenti professionali; rafforzare la relazione con il cliente, che percepisce un impegno verso la qualità e la sostenibilità. Dal punto di vista dei risultati, stiamo osservando un aumento progressivo delle vendite dell'usato garantito, con un impatto positivo anche sullo scontrino medio e sulla ricorrenza d'acquisto.