

HYUNDAI CUSTOMER EXPERIENCE

Non c'è 2...

Per il terzo anno consecutivo Fratelli Longhi è il miglior service su 133



Stefano: "Entrare dai Fratelli Longhi è ogni volta una bella esperienza, vieni accolto come una persona di famiglia. Persone gentili, competenti e professionali". E Sara: "Ottimo servizio, sono competenti, preparati su tutto e disponibili con il cliente".

È con circa 600 valutazioni di questo tenore che lo Hyundai Service di Casalzuigno (Va) ha sbaragliato la concorrenza, aggiudicandosi per il terzo anno consecutivo lo Hyundai Customer Experience Awards.

A Tiziano Longhi, insieme ai fratelli Alessandro e Stefano e al cugino Gabriele la seconda generazione alla guida dell'azienda, abbiamo chiesto le ragioni del successo.

Soddisfatto?

Certamente, ma anche in questa edizione è mancato qualcosa. Su 594 questionari compilati, la customer experience nei servizi post vendita della Fratelli Longhi è stata valutata 9 o 10 in 582 casi, 8 in 10, mentre in 2 occasioni non ha raggiunto l'8. E così la performance complessiva del 2022 è da 98.6 su 100, appena sotto il 98.7 del 2020 e il 98.5 del 2021.

Sono comunque 11 punti più del concessionario che si è piazzato secondo...

È vero, un distacco netto, ma io leggo i commenti in modo maniacale, quasi morboso, cercando di fare tesoro delle critiche per migliorare e costruire qualcosa di nuovo. Alla fine però, sì, siamo primi su 133.



Concessionarie concorrenti?

Non è un vero concorso, non ci si iscrive, le concessionarie e i service autorizzati Hyundai d'Italia sono tutti 'in gara' e tutti vengono giudicati dai loro clienti.

Ogni volta che si chiude una fattura in automatico parte il questionario, le recensioni sono spontanee e certificate da una società esterna. Rispondendo alle sette, otto domande sull'esperienza del servizio post vendita si mette a fuoco l'elemento chiave di un'azienda: la sua raccomandabilità.

Cosa distingue Fratelli Longhi?

Al di là che abbiamo fatto del servizio il nostro pane quotidiano, ho una mia teoria: amiamo quello che facciamo, amiamo che il cliente sia soddisfatto; e poi noi titolari siamo qui, siamo presenti. Questa fame di soddisfazione che io ho sono riuscito a trasmetterla ai miei collaboratori. Siamo un'azienda radicata sul territorio, eppure abbiamo clienti che arrivano in Fratelli Longhi da Bergamo, Milano, Varese... uno da Olgiate Comasco ci ha cercati dopo aver letto le recensioni su Google. A proposito, anche qui andiamo bene, abbiamo un 4.9 su 5.

Al netto di pandemia e crisi energetica, Fratelli Longhi come sta?

Stiamo da Dio, come vendita ricambi stiamo crescendo del 15 per cento annuo. La nostra forza è l'assistenza generalizzata: se aiuto l'officina che a sua volta potrà rimettere sulla strada il suo cliente, quell'officina tornerà ad acquistare i ricambi Hyundai da me. E c'è una novità all'orizzonte.

Che ci può anticipare?

Tra poco più di una settimana sarà operativo un venditore esterno, un

INFORMA



Sopra, Tiziano Longhi riceve la targa-lingotto. Qui a lato il questionario cui hanno risposto 594 clienti. Nelle altre due foto, la sede di Casalzuigno (Va).

consulente che andrà a visitare le autofficine e carrozzerie clienti della nostra area di competenza: il varesotto e il basso milanese.

Area Ucav?

Come dico sempre, dall'alto di una esperienza ventennale: ottima squadra, ottimo gruppo, e il presidente Campagna un vero leader.

Dieci volte Party Ucav

Siete pronti a far festa? Risposta scontata: mai come in questa occasione sarà Party Ucav, l'evento con la E maiuscola nell'agenda del consorzio che il prossimo 23 giugno compirà 10... edizioni. L'appuntamento è per le 20 presso l'area fiere di Cassano Magnago, uno spazio sufficientemente ampio da poter accogliere gli attesi 1.500 tra riparatori clienti e famigliari, insieme a concessionari, addetti ai ricambi, partner. A una festa in famiglia, come la chiama il presidente Ucav Dario Campagna, tutti invitati, tutti presenti.

