



www.sge-business.com



SERENA FAMILY, il nuovo servizio di assistenza con vendita agli utenti interamente via app e dedicata ai CAT: nessun carnet, nessun acconto



“Stiamo mantenendo le nostre promesse”

STARGATE GLOBAL ENGINEERING, DOPO LE CONVENTION NAZIONALI DEL 2017 CON LE PROPRIE RETI DI CAT, HA PROSEGUITO LUNGO IL PERCORSO DI CRESCITA CHE SI ERA PREFISSATA

L'assistenza tecnica conserva una sua centralità strategica nel settore degli elettrodomestici e dell'elettronica di consumo. In realtà l'ha sempre avuta, ma oggi risolvere - e in modo efficace - i problemi di utilizzo dei prodotti significa offrire uno dei servizi di gran lunga più attesi da parte del consumatore. Non solo. Vuol dire quasi sempre entrare in contatto con la “signora Maria” direttamente a casa sua aprendo opportunità di business sconfinata o quasi. Certo, il Centro di Assistenza Tecnica deve dotarsi di nuove competenze, capire che il mercato di oggi sta profondamente cambiando e che per restarci si deve da un lato rendere la propria azienda più in sintonia con i clienti finali e dall'altro mettersi in rete con altri CAT. Perché solo le reti garantiscono quelle sinergie che consentono al CAT di guadagnare e di ritagliarsi un suo ruolo oggi, e molto probabilmente anche domani. Meccanismi, questi, che Stargate Global Engineering (SGE), guidata dall'ing. Giulio Bassi (nella foto centrale), interpreta con competenza. Con risultati importanti.

tanti convention per illustrare i vostri progetti e segnare una specie di partenza ufficiale per la vostra idea di fare business nell'assistenza tecnica. A che punto sono i vostri piani?

“Direi a un ottimo punto. In un mercato in cui i CAT sono spesso frammentati e non sufficientemente valorizzati, il nostro è un impegno continuo sia per dare loro possibilità di crescita che per far emergere le eccellenze. E non posso non attendermi ritorni importanti. Noi manteniamo sempre le promesse: alle convention nazionali sono seguiti incontri regionali sulle nuove idee, sui nuovi progetti e sulla fondamentale formazione delle persone. La nostra strategia punta sempre alla creazione di ricchezza, economica e professionale, per tutti gli attori del sistema; ricchezza che, ovviamente, si produce e cresce solo con la soddisfazione del cliente finale (oggi all'84,4%).”



Vogliamo che le nostre idee producano ricchezza. Per tutti i nostri partner

Ingegnere Bassi, l'ultima volta che ci siamo sentiti è stato poco più di un anno fa. Immagino vi sarete ulteriormente sviluppati.

“Certamente, chi si ferma è perduto! Lo sviluppo del nostro Gruppo Focus, di cui SGE è parte essenziale, è quotidiano e i numeri attesi per il 2018 parlano da soli: 13.100.000 euro il fatturato complessivo, 65.000 i danni gestiti, 38 i dipendenti, naturalmente tutti a tempo indeterminato”.

Un anno e mezzo fa organizzaste due impor-

Vorrei inoltre ricordare come nell'estate del 2017, di fronte a tutti, ci impegnammo a stanziare una somma rilevante per il bonus a favore di quei CAT che avessero raggiunto i risultati da noi attesi. Le proiezioni ad oggi indicano che saremo molto vo-

ALCUNI DATI DI PRECONSUNTIVO PER IL 2018 DEL GRUPPO FOCUS

€ 13.100.000
Fatturato complessivo
(+ 9%)

65.000
Danni gestiti
(+ 15%)

38
Numero addetti
(+ 12%)

Fonte aziendale

lenti *costretti* a distribuire circa 200 assegni di bonus. Segno che chi sta con noi ha gli strumenti per lavorare al meglio”.

E quanto ai progetti presentati?

“Il primo di questi è ‘Serena Family’, il servizio di assistenza che viene offerto dai nostri CAT. Abbiamo già trasmesso loro il nostro specifico tutorial multimediale, la roadmap per la formazione ai singoli CAT è stata pianificata. Il margine del CAT è elevato e considerato che all'anno ciascun tecnico di ogni CAT incontra mediamente circa 2.000 clienti, non credo servano commenti...”.

E poi c'è il servizio di assistenza globale che riassume tutta la filosofia dell'assistenza: in garanzia e fuori garanzia.

“Esatto. Ed anche qui abbiamo raggiunto un risultato importante sotto il profilo del servizio. Abbiamo un numero verde al quale il cliente può rivolgersi per la soluzione di qualsiasi problema. In



tal modo possiamo servire al meglio il cliente con l'ulteriore vantaggio di sollevare il punto vendita da tale spesso gravosa incombenza. E naturalmente sviluppare il lavoro”.

Insomma, il ventaglio di opportunità messo in campo da SGE risponde alla necessità dei Centri di Assistenza Tecnica di far parte di reti e dunque di non restare isolati, perché l'isolamento nel mercato di oggi complica enormemente il lavoro. Ma le reti, per avere senso, devono essere propositive e in grado di offrire strumenti concreti per una crescita reale. Mi pare sia questa la direttrice che continuate a seguire.

“È la ratio che muove noi di SGE e l'intero Gruppo: raccogliere i suggerimenti di tutti e scegliere quelli da adottare. E realizzarli”.