



SONO SU INTERNET E NON LO SAPEVO

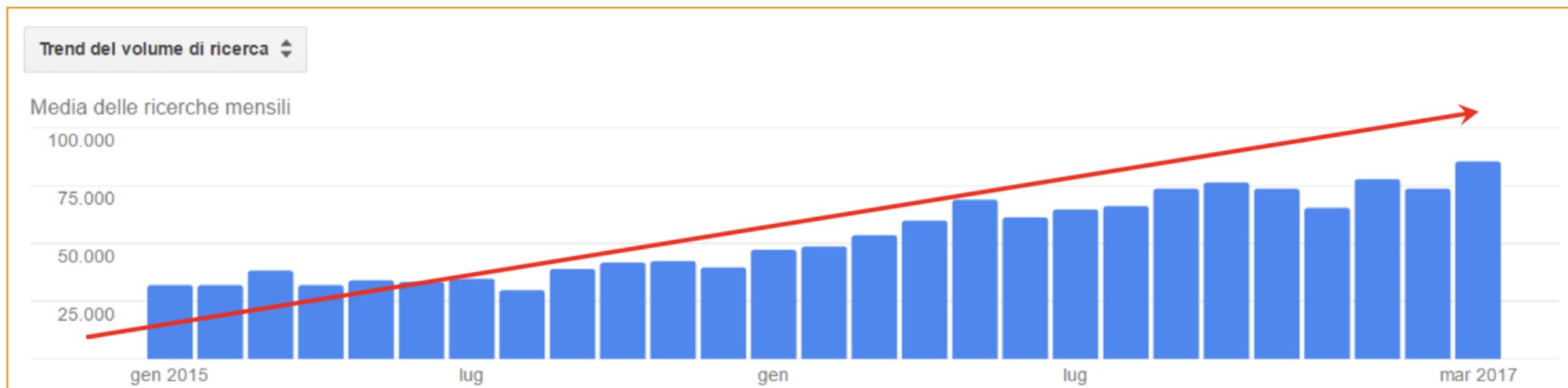
CONSIGLI ED ESEMPI PRATICI PER GESTIRE LA PRESENZA
ONLINE DEGLI OPERATORI AFTERMARKET

Marco Marlia
CEO & Co-Founder
MotorK

L'USO DI INTERNET NELL' AFTERSALES

IL COMPORTAMENTO DEL CONSUMATORE ON LINE

RICERCHE SU GOOGLE NEL POSTVENDITA? +200% IN 2 ANNI...



Google



LA REALTA' DI OGGI

NETFLIX

amazon




Google

Uber





CAMBIANO LE ABITUDINI DI ACQUISTO

- Siamo costantemente “**Always on**”
...connessi!
- Il 49% delle transazioni viene effettuato fuori dagli orari di apertura tradizionali dei negozi
- Il 44% dei contatti sono generati **fuori dagli orari di ufficio**
- Più del 42% delle persone che hanno un bisogno si aspettano di **essere ricontattati entro 60 minuti**
- La percentuale dei contatti che diventano clienti passa dal **39% al 42%** se il cliente viene contattato **entro un minuto** piuttosto che entro un'ora

COME LE NUOVE GENERAZIONI SCELGONO IL SERVICE?

Per *Millennials* (o Generazione Y) si intendono i nati tra gli anni '80 e il 2000, che rappresentano l'ultima generazione del XX secolo.

Da un'indagine* effettuata da **MotorK** e **Subito.it**, possiamo isolare gli aspetti più importanti per i Millennials, nella scelta dell'auto e dei servizi di manutenzione:

Ricerca online

- 1° Semplicità/reperibilità informazioni
- 2° Velocità/prenotabilità intervento
- 3° Prezzo
- 4° Qualità del servizio/Recensioni

*Fonte: Osservatorio MotorK 2018



IL COMPORTAMENTO ON LINE DEI CLIENTI POST VENDITA



RICERCHE LOCALI PER SERVIZI POST VENDITA

Il 30% di tutte le ricerche
automotive sono relative
a ricambi, servizi e
manutenzione



CONTENUTI & RECENSIONI

Video tutorial,
recensioni e contenuti
sono fondamentali per
ingaggiare gli utenti



PRENOTAZIONE DEL SERVIZIO

L'obiettivo è fissare un
appuntamento, che sia
via telefono o
direttamente online



QUALIFICA DEL LEAD E CONFERMA

Un contatto professionale
permette di aumentare gli
appuntamenti in officina



PASSAGGIO IN OFFICINA

L'esperienza in officina è
il secondo fattore più
importante per fidelizzare
il cliente



CUSTOMER CARE & FIDELIZZAZIONE

Un piano di contatto
periodico con i clienti
aumenta le possibilità di
fidelizzazione

BREVE STORIA TRISTE



Google gomme latina

Tutti Immagini Maps Notizie Shopping Altro Impostazioni Strumenti

Circa 215.000 risultati (0,45 secondi)

ANTONIO GOMME PNEUS EXPERT - Via Piave 16 - 04100 Latina (LT ...
<https://www.paginebianche.it/latina/antonio-gomme-cunto-antonio.9478953> ▼
ANTONIO GOMME PNEUS EXPERT - Via Piave 16 - 04100 Latina (LT)41.4735012.88662: visualizza indirizzo, numero di telefono, CAP, mappa, indicazioni ...

► Orari ANTONIO GOMME PNEUS EXPERT | Via Piave 16, 04100 Latina
<https://www.orariapertura24.it> > ... > Antonio Gomme di Cunto Antonio ▼
Orari di apertura Antonio Gomme di Cunto Antonio ► Via Piave 16, 04100 Latina ☑ Numero di telefono ✓ Indirizzo ✓ Altre offerte nelle vicinanze ✓ Guarda ora!

Montaggio pneumatici a Latina, ANTONIO GOMME PNEUS EXPERT ...
<https://montaggio.pneumaticileader.it> > Montaggio pneumatici > Lazio > Latina ▼
★★★★★ Valutazione: 4 - 1 recensione
ANTONIO GOMME si occupa del montaggio dei vostri pneumatici a Latina (04100). Consultate gli orari, prezzi e opinioni relativi all'officina e scegliete ...

ANTONIO GOMME PNEUS EXPERT - Latina - LT - Pneumatici - commercio e ...
https://www.paginegialle.it/antoniogommeexpert_eafiah ▼
Antonio Gomme Pneus Expert - Via Piave, 16 - Latina - LT - Pneumatici - commercio e riparazione - Leggi le recensioni degli utenti.

ANTONIO GOMME PNEUS EXPERT - Latina, Latina Lt Via Piave, 16
<https://aziende.virgilio.it> > ... > Pneumatici - commercio e riparazione ▼
Antonio Gomme Pneus Expert, Latina Lt Via Piave, 16, Pneumatici - commercio e riparazione Latina Info e Contatti: Numero Telefono, Indirizzo e Mappa.

Gommista ANTONIO GOMME PNEUS EXPERT - Latina (04100) - Pneumatici - vendita e ...
<https://www.misterimpres.it/lazio/latina/latina/pneumatici...gomme-e.../1556595.html> ▼
Tutte le Informazioni su Gommista Antonio Cunto a Latina (04100) - Pneumatici - vendita e riparazione gomme auto - Orari di Apertura, Indirizzo, Numero di ...

ANTONIO GOMME PNEUS EXPERT a Latina, i migliori gommisti specialisti li trovi su ...
<https://www.pneusmart.it> > Gommisti > Latina ▼
Antonio Gomme, a Latina, i migliori gommisti specialisti li trovi su Pneusmart.

ANTONIO GOMME PNEUS EXPERT - Latina - Lazio - Azienda Autofficina



Indicazioni stradali

Expert ★

4,0 ★★★★★ 17 recensioni Google

Negozio di pneumatici a Latina

Indirizzo: Via Piave, 16, 04100 Latina LT

Orari: Chiuso - Apre sab alle ore 08 ▼

Provincia: Provincia di Latina

Telefono: 0773 473501

Suggerisci una modifica · Sei il proprietario di quest'attività?

Aggiungi informazioni mancanti

Aggiungi sito web

Conosci questo posto? Rispondi a domande rapide

Domande e risposte

Fai per primo una domanda

Recensioni dal Web

4/5 Montaggio pneumatici - 1 recensione

Invia al tuo telefono

Invia

SAPEVI DI
ESSERE SU
INTERNET?

Nessun sito
Internet



SAPEVI DI
ESSERE SU
INTERNET?

Eppure ha
decine di
presenze
Internet non
presidiate

Google

Tutti Immagini Maps Notizie Shopping Altro Impostazioni Strumenti

Circa 215.000 risultati (0,45 secondi)

PNEUS EXPERT - Via Piave 16 - 04100 Latina (LT ...
<https://www.paginebianche.it/latina/antonio-gomme-cunto-antonio.9478953>
ANTONIO GOMME PNEUS EXPERT - Via Piave 16 - 04100 Latina (LT)41.4735012.88662: visualizza indirizzo, numero di telefono, CAP, mappa, indicazioni ...

Orari **...** | Via Piave 16, 04100 Latina
<https://www.orariapertura24.it> | ... | Antonio Gomme di Cunto Antonio
Orari di apertura Antonio Gomme di Cunto Antonio > Via Piave 16, 04100 Latina ☎ Numero di telefono ✓ Indirizzo ✓ Altre offer **...** ra!

Montaggio pneumatici a Latina, ANTONIO GOMME ...
<https://montaggio.pneumaticileader.it> | Montaggio pneumatici | Lazio | Latina
★★★★★ Valutazione: 4 - 1 recensione
ANTONIO GOMME si occupa del montaggio dei vostri pneumatici a Latina (04100). Consultate gli orari, prezzi e opinioni relativi all'officina e scegliete ...

Pneus Expert, Latina - LT - Pneumatici - commercio e ...
https://www.paginegialle.it/antoniogommepneusexpert_eafiah
Antonio Gomme Pneus Expert - Via Piave, 16 - Latina - LT - Pneumatici - commercio e riparazione - Leggi le recensioni degli utenti.

Pneus Expert - Latina, Latina Lt Via Piave, 16
<https://aziende.virgilio.it> | ... | Pneumatici - commercio e riparazione
Antonio Gomme Pneus Expert, Latina Lt Via Piave, 16, Pneumatici - commercio e riparazione Latina Info e Contatti: Numero Telefono, Indirizzo e Mappa.

Gommista **... latina (04100) - Pneumatici - vendita e ...**
<https://www.misterimprese.it/lazio/latina/latina/pneumatici...gomme-e.../1556595.html>
Tutte le Informazioni su Gommista Antonio Cunto a Latina (04100) - Pneumatici - vendita e riparazione gomme auto - Orari di Apertura, Indirizzo, Numero di ...

****...** a Latina, i migliori gommisti specialisti li trovi su ...**
<https://www.pneusmart.it> | Gommisti | Latina
Antonio Gomme, a Latina, i migliori gommisti specialisti li trovi su Pneusmart.

ANTONIO GOMME - Latina - Lazio - Azienda Autofficina

Pneus Expert ★
4,0 ★★★★★ 17 recensioni Google
Negozio di pneumatici a Latina

Indirizzo: **...**
Orari: Chiuso - Apre sab alle ore 08
Provincia: Provincia di Latina
Telefono: **...**

Suggerisci una modifica · Sei il proprietario di quest'attività?

Aggiungi informazioni mancanti
Aggiungi sito web

Conosci questo posto? Rispondi a domande rapide

Domande e risposte
Fai per primo una domanda

Recensioni dal Web
4/5 Montaggio pneumatici · 1 recensione





SAPEVI DI ESSERE SU INTERNET?

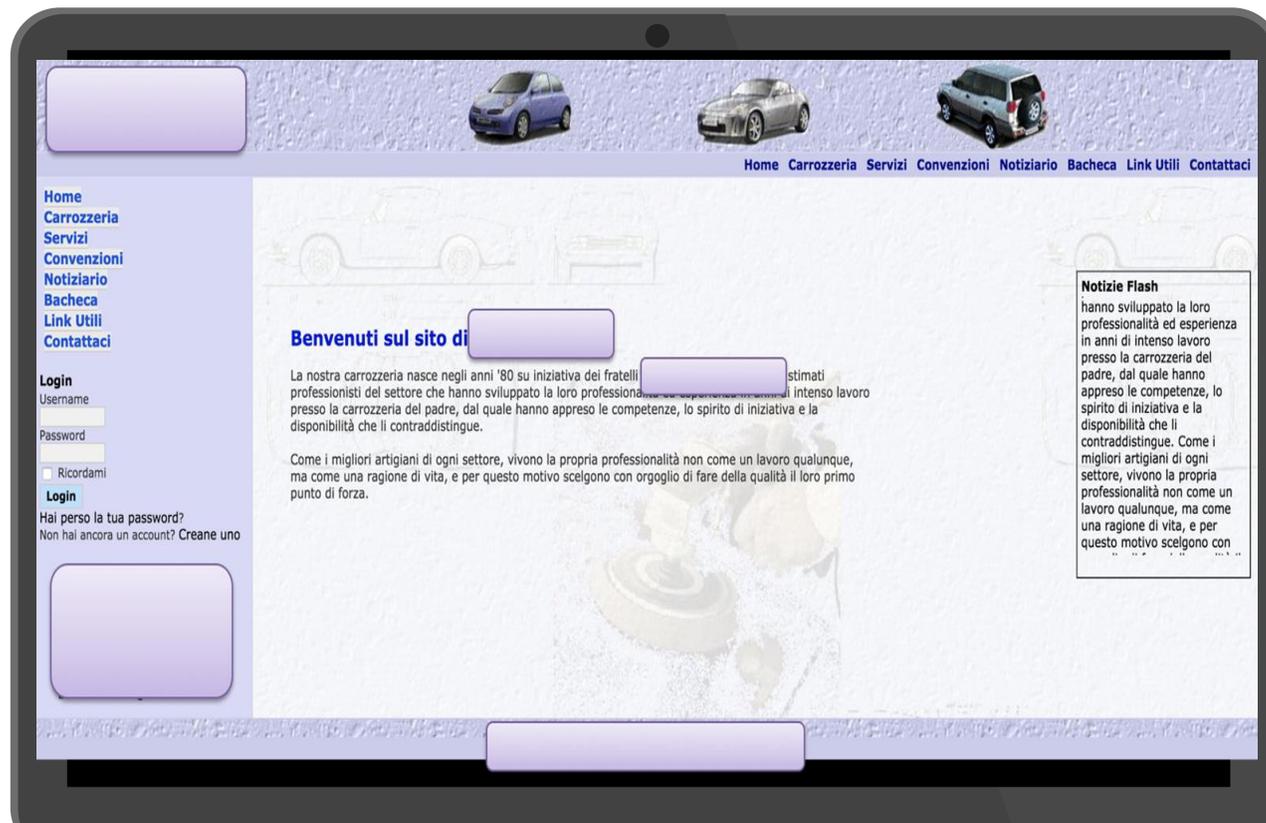
Circa il **50%** delle officine (gommisti e carrozzerie) non ha un sito Internet, ma ha decine di presenze Internet inconsapevoli.

E anche nel restante 50% c'è molto da fare.

ALCUNI CONSIGLI UTILI



SITUAZIONE ATTUALE



Aggiornato nel 1999?!?



INSERISCI CONTENUTI UTILI E AGGIORNATI



Inserisci contenuti interessanti per i tuoi clienti, i motori di ricerca ti premieranno.

TUTTI AMANO LE PROMOZIONI

SITUAZIONE ATTUALE

The screenshot shows the website's navigation menu with links for HOME, AZIENDA, SERVIZI, GALLERY, NEWS, and CONTATTI. Below the menu, there are four service categories: Carrozzeria rapida, Officina meccanica, Riparazione cristalli, and Vendita e assistenza pneumatici. The main content area features a 'Special Offer' for Bridgestone tires, listing three sizes with their respective prices and a 'CONTATTACI!' button. At the bottom, there are three images: a group of staff, a tire being mounted, and a map.

HOME AZIENDA SERVIZI GALLERY NEWS CONTATTI

⚡ Carrozzeria rapida 🔧 Officina meccanica 🪄 Riparazione cristalli 🛞 Vendita e assistenza pneumatici

Offerta pneumatici ESTIVI BRIDGESTONE

185 65 R15	euro 330		290,00
205 55 R16	euro 400		360,00
225 45 R17	euro 500		460,00

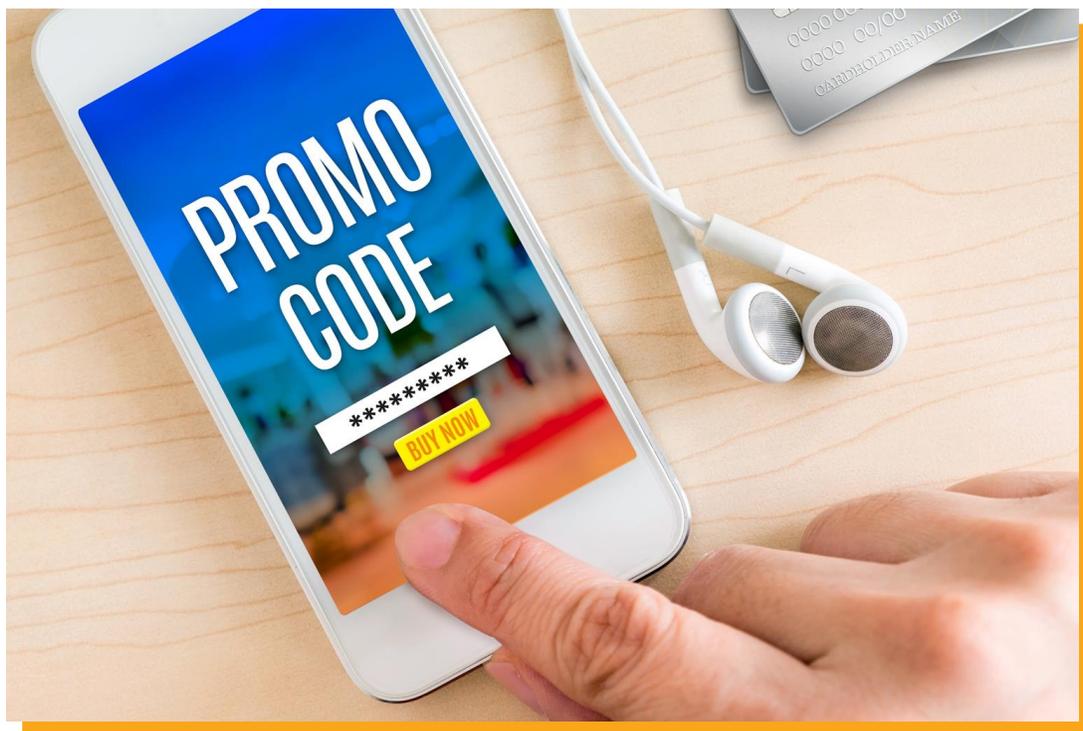
[CONTATTACI!](#)

?

Promo Gomme Estive
il 14/11/2018



COUPON, SCONTI, PROMOZIONI, OFFERTE



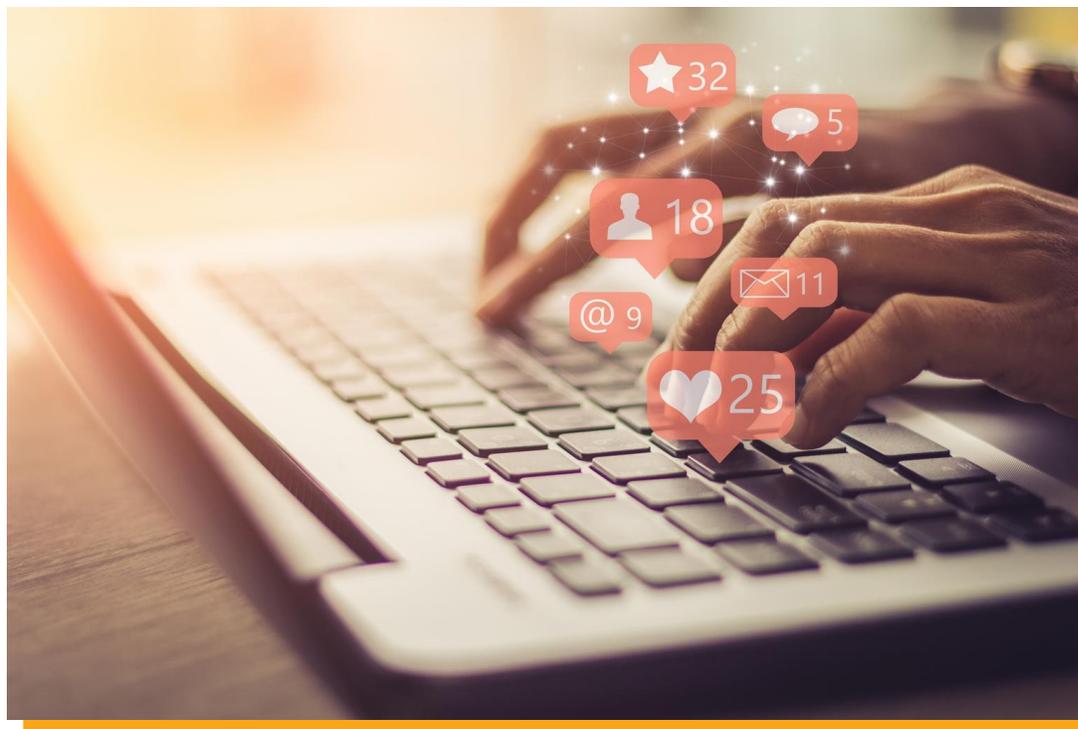
Pensa e comunica promozioni
per generare contatti



SOCIAL TIME



SIAMO TUTTI SOCIAL



Presidia le piazze social



FACEBOOK



INSTAGRAM



YOUTUBE



MOBILE FIRST, MOBILE ONLY

SITUAZIONE ATTUALE



Non si legge, vero?

Ecco cos'è un sito web non responsive



A COSA MI SERVE UN SITO RESPONSIVE?



I siti non responsive saranno penalizzati, dato che il **94% degli accessi ai social network avviene tramite smartphone**



Penalizza il posizionamento dei siti internet che **non si adattano a smartphone e tablet**



RESPONSIVE, RESPONSIVE, RESPONSIVE!



Dotati di un sito web responsive ed efficace su mobile



PERFORMANCE

Google

PROVA UN ALTRO URL

INVIATEMI UN RAPPORTO GRATUITO

6s

Tempo di caricamento su 3G: **Discreto**

24%

Stima del numero di visitatori persi
(a causa del tempo di caricamento)

Scopri come aumentare la velocità del tuo sito per
conservare un maggior numero di visitatori.

INVIATEMI UN RAPPORTO GRATUITO

Officina meccanica

Nata nel 1960 come Aimone III con sede a Borgo San
Dalmazzo in via Lovera, n°22 inizia ad occuparsi di
riparazioni in genere sugli autocarri, specializzandosi

Questo sito non utilizza cookie di profilazione propri. Sono invece
utilizzati cookie tecnici e di terze parti per fini operative, e statistiche
per sapere a cosa servono i cookie e per impostare le proprie
preferenze visitando la pagina Privacy. Continuando la navigazione o
chiudendo questo avviso, accetti l'uso dei cookie e al termine
riportati alla pagina Privacy.

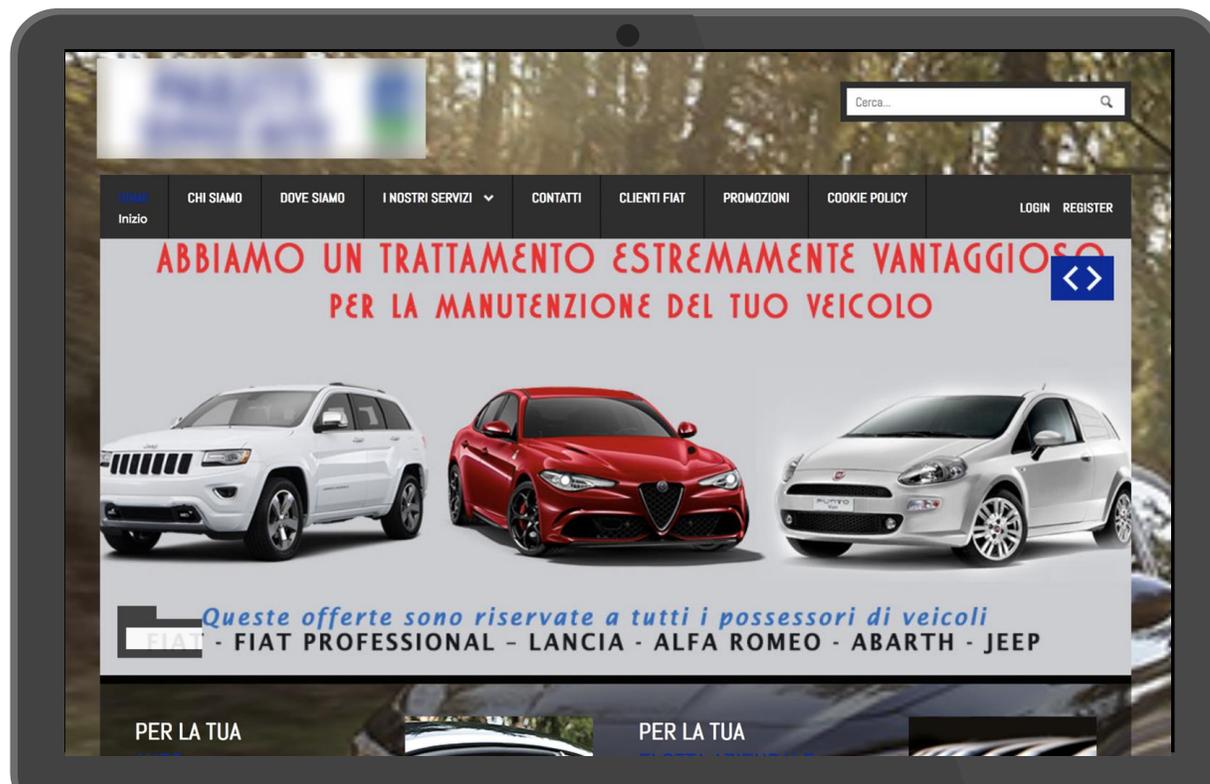
Nel 2022 l'azienda ha spostato la sede in officina
meccanica M.A.T. s.p.a. - 40139 Bologna - via
Messa 2000 - 051/2611111 - San Dalmazzo in via
Pia Rossini, 10/64 - L'attrezzatura e la precisione da

Fai il confronto
con altri

RENDI FACILE CONTATTARTI



SITUAZIONE ATTUALE



Come faccio
a contattarli?



RISPONDI BENE E RAPIDAMENTE



Gestisci efficacemente e rapidamente i lead/contatti che ti arrivano

PRONTO A COMBATTERE?



I TUOI COMPETITOR SI ATTREZZANO PER LA GUERRA...

ebay

Categorie

MIDAS manutenzione auto garantita

Tagliandi Pneumatici Freni Interventi tecnici Altri servizi Moto & scooter

DEVI FARE IL TAGLIANDO?

Fai qui il tuo preventivo

TAGLIANDO COSTRUTTORE IN GARANZIA
Secondo le prescrizioni del costruttore, per auto di tutte le marche

Ricerca per targa

405830 utenti hanno già richiesto il preventivo!

TAGLIANDI A FORFAIT
Consigliati per auto non più in garanzia, con oltre 6 anni di anzianità

A PARTIRE DA **85€**

→ SCOPRI DI PIÙ

MISTER-AUTO.it 199 319 594

gommadiretto.it Call Back Service

Sei un esperto di pneumatici? 800.335.84266

Il più grande database online di pneumatici d'Europa

Ricerca di pneumatici

Per dimensione

Tipo di pneumatico:

Dimensione della pneumatico:

Polvere in offerta:

Categoria di prezzo:

Marca:

Sei un esperto di pneumatici? Scegliere una delle nostre migliori auto e di pneumatici nella tua zona.

Consegna gratuita?

100% online?

4530+

12 clienti per il servizio di call-back gratuito

Cerchi in fuga

FILTRI

MANN FILTER

57%

7.75

Fonte: Similarweb 2018



TU LO SAI CHE I CLIENTI SI COMPRANO?

AD

facebook ads



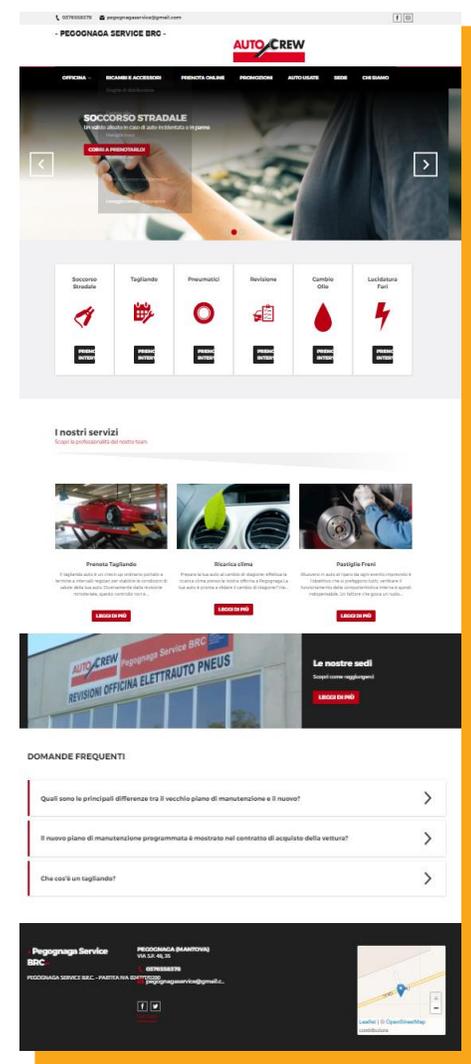
Google AdWords



COME MIGLIORARE LA VOSTRA PRESENZA WEB?

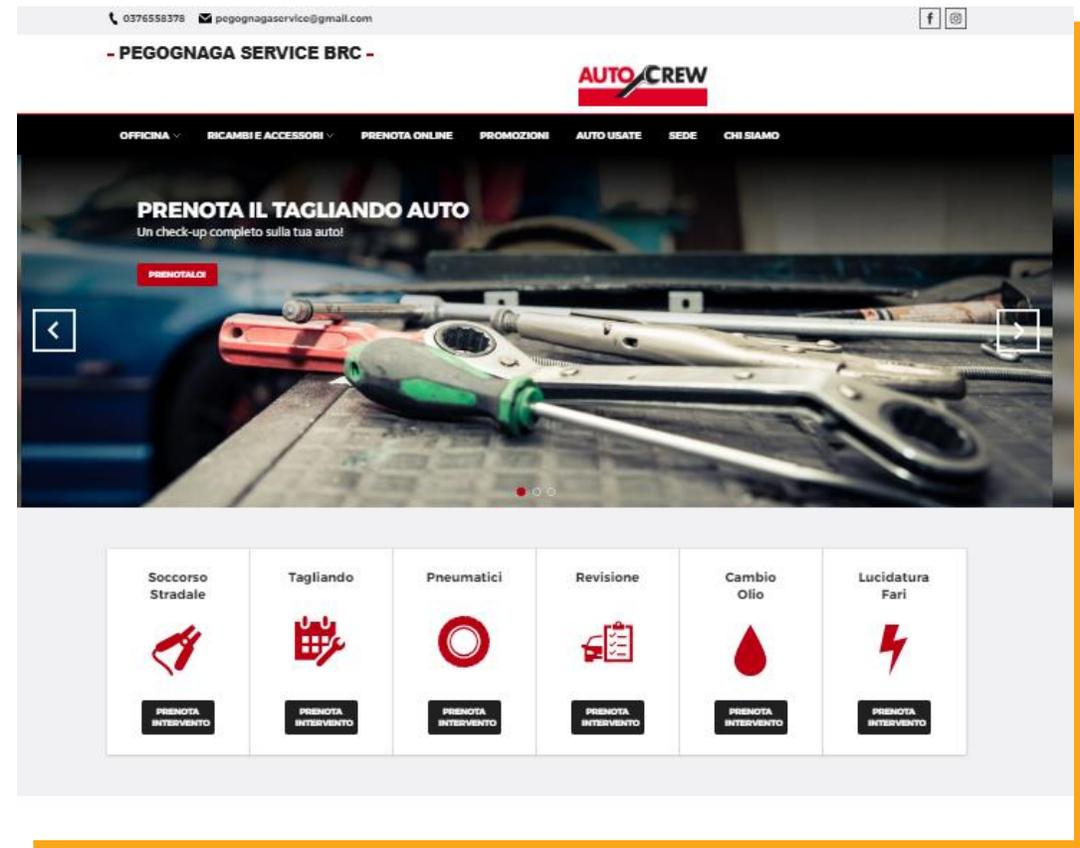
HOME PAGE

- Homepage chiara
- Fornite uno strumento di prenotazione guidata online
- Enfaticizzate promozioni e offerte speciali



SERVIZI E CONTATTI IN EVIDENZA

- Possibilità di contatto in alto a sinistra
- Servizi offerti ben in vista
- Scegliete su cosa spingere, ad esempio: “Prenota tagliando online”

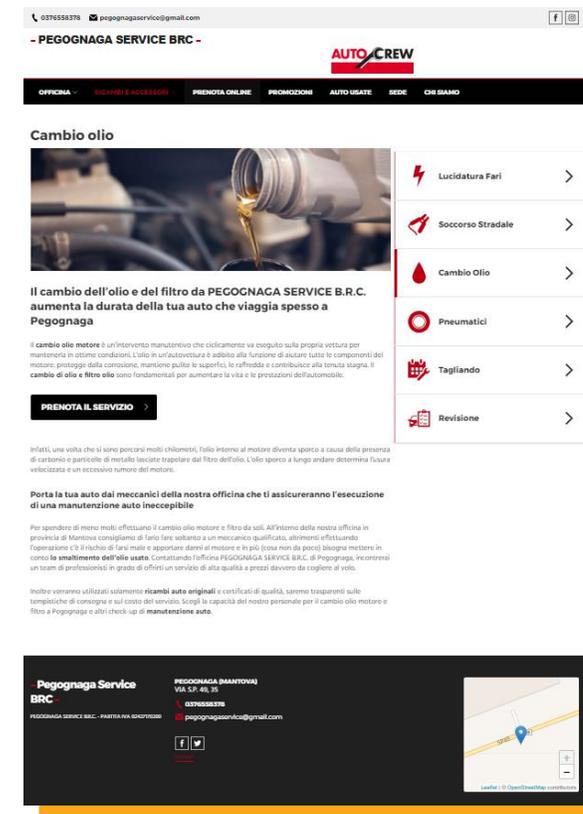
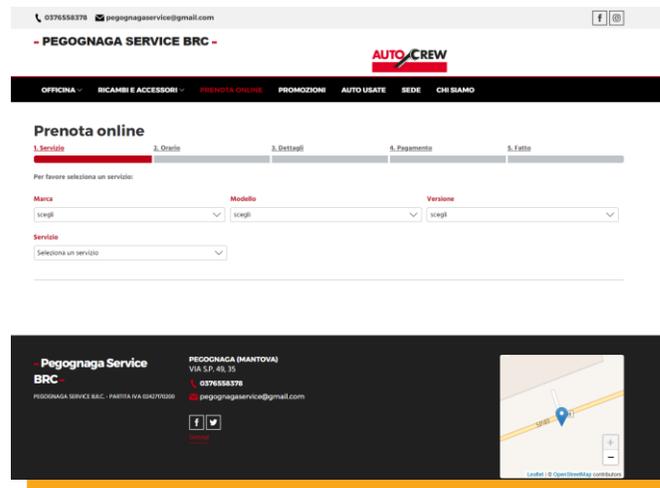


The screenshot shows the website for PEGOGNAGA SERVICE BRC. At the top, there is a navigation bar with the phone number 0376558378, email pognagaservice@gmail.com, and social media icons for Facebook and Instagram. Below this is the company name 'PEGOGNAGA SERVICE BRC' and the 'AUTO CREW' logo. A main menu includes 'OFFICINA', 'RICAMBI E ACCESSORI', 'PRENOTA ONLINE', 'PROMOZIONI', 'AUTO USATE', 'SEDE', and 'CHI SIAMO'. The main content area features a large banner with the text 'PRENOTA IL TAGLIANDO AUTO' and 'Un check-up completo sulla tua auto!'. A red 'PRENOTALO!' button is visible. Below the banner is a grid of six service categories, each with an icon and a 'PRENOTA INTERVENTO' button: Soccorso Stradale (car on road), Tagliando (calendar with wrench), Pneumatici (tire), Revisione (checklist), Cambio Olio (oil drop), and Lucidatura Fari (lightning bolt).



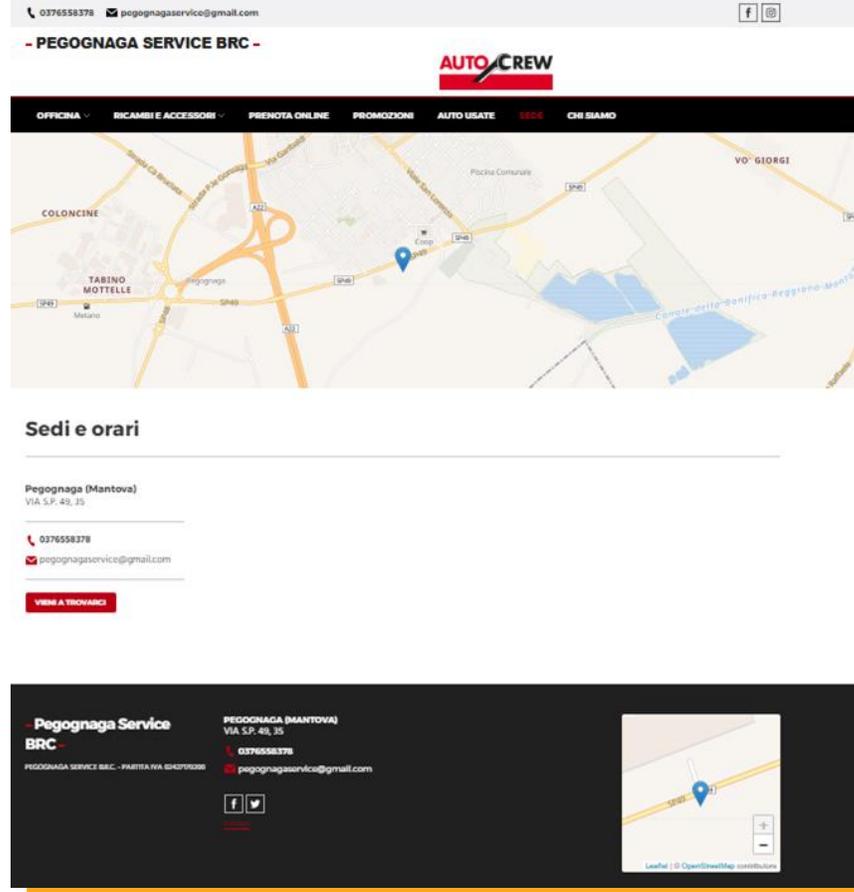
FATEVI TROVARE

- Pagine interne con contenuti che piacciono a Google
- Dare risalto ai contenuti importanti per i clienti



CONSIGLI PER UN EFFICACE SITO WEB

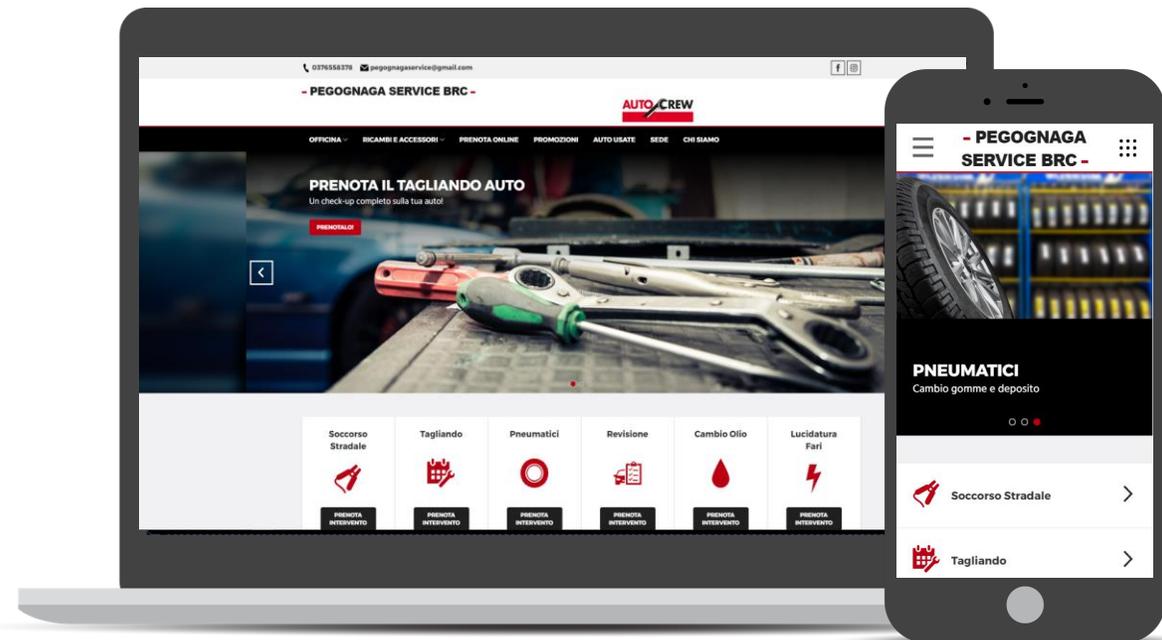
- Ricordate la geolocalizzazione!
- Per i vostri clienti e per Google è importante sapere dove siete e come raggiungervi



The screenshot shows the website for Pegognaga Service BRC. At the top, there is a navigation menu with links for OFFICINA, RICAMBI E ACCESSORI, PRENOTA ONLINE, PROMOZIONI, AUTO USATE, SECCO, and CHI SIAMO. Below the menu is a map of the Pegognaga area in Mantova, Italy, with a blue location pin. Under the map, the text reads "Sedi e orari" followed by "Pegognaga (Mantova) VIA S.P. 49, 35". Contact information includes the phone number 0376558378 and the email address pegognagaservice@gmail.com. A red button labeled "VISM A TROVARE" is also visible. At the bottom of the page, there is a footer with the company name "Pegognaga Service BRC", the address "PEGOGNAGA (MANTOVA) VIA S.P. 49, 35", the phone number, and the email address. Social media icons for Facebook and Twitter are also present. A small map inset is located in the bottom right corner of the footer area.

CONSIGLI PER UN EFFICACE SITO WEB

- Dovete avere un sito responsive
- Oltre il 60% del traffico arriverà da cellulari



IN CONCLUSIONE

COSE DA TENERE A MENTE

- **Gli utenti web scelgono l'officina in base alle informazioni online**
- **È necessario migliorare il livello di servizio, per soddisfare le crescenti attese dei clienti**
- **È necessario costantemente informare i clienti con campagne di marketing**
- **È necessario creare contenuti utili e pertinenti sul sito web**