

Cliente	ESTENDO	Data	Maggio 2012
Testata	TRADE BIANCO	Pagina	46
Tipologia	MENSILE		

NELL'ELETTRODOMESTICO VOLA L'ESTENSIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA

Nel 2011 il grande elettrodomestico ha rappresentato il 37% dei pacchetti di servizio venduti da Estendo che ha anche registrato un incremento del 60% per il ped. In casa Estendo il 2011 sarà ricordato come l'anno del sorpasso del grande elettrodomestico sull'audio-video. "Lo scorso anno questo reparto" conferma l'amministratore delegato Andrea Fortis, "ha superato l'audio-video che, storicamente, ha sempre rappresentato circa il 40% delle estensioni del servizio di assistenza vendute in un anno. Nel 2011 il ged ha pesato circa per il 37% e l'audio-video è sceso al 33%". Indubbiamente la flessione delle vendite di televisori ha avuto il suo peso, ma questo 'ribaltone' è soprattutto dovuto, come rileva lo stesso Fortis, "alla maggiore convinzione con cui



Andrea Fortis

i punti vendita hanno proposto i nostri pacchetti, perché abbiamo dato prova di saper gestire in modo efficiente una rete di riparatori multibrand proprio in un momento in cui i consumatori si mostrano più propensi a garantirsi una prolungata protezione dei propri investimenti in grandi elettrodomestici". È stato decisivo anche l'aver saputo proporre un corretto rapporto tra il costo del servizio e il prezzo del prodotto. Questa è anche la chiave che lo scorso anno ha consentito a Estendo di crescere del 60% nel segmento dei piccoli elettrodomestici. "Dobbiamo questo risultato al lancio della linea Speedy che propone un anno di estensione di servizio aggiuntivo rispetto ai due di garanzia legale e tre mesi di copertura contro il danno accidentale a tariffe, si va da un minimo di 12,90 euro fino a un massimo di 29,90 euro al pubblico, ideali per il ped. Il prodotto viene gestito con il sistema "pick and return" e, se non è stato possibile effettuare la riparazione entro i sette giorni dal ritiro, al cliente viene riconosciuto un buono acquisto pari all'80 per cento del prezzo del prodotto". Forte del riscontro ottenuto lo scorso anno, per l'anno in corso Estendo punta a vendere 50 mila estensioni di servizio nel reparto dei piccoli elettrodomestici. "Se riuscissimo a centrare questo obiettivo, vorrebbe dire che il piccolo elettrodomestico arriverebbe a rappresentare il 12% del totale dei pacchetti venduti (circa 400 mila l'anno)".

Per costruire la propria rete di assistenza, Estendo si è rivolta prevalentemente ai Cat autorizzati dai brand di riferimento sia per il ged sia per il ped. "Stiamo anche valutando altre soluzioni come, per esempio, la stipula di accordi diretti con i singoli produttori. Inoltre, una parte dei piccoli elettrodomestici viene riparato direttamente da nostri tecnici presso il laboratorio attivo nella nostra sede di Miasino (No)", annuncia Fortis.