

La donna al volante va assicurata

La donna al volante è un cliente difficile da conquistare, ma se dà fiducia tornerà e farà tutte le manutenzioni del caso. E calcolando che di donne al volante ce sono sempre più, è un bacino d'utenza irrinunciabile.

Donna al volante pericolo costante! Sfatato fortunatamente il mito, ora però va accolta in officina. La donna al volante oggi è un cliente diretto del gommista. Direi un ottimo cliente del gommista. Sempre più spesso la donna non lascia la macchina al marito, papà, fratello o amico per portarla a riparare o dal gommista per quegli oggetti neri che toccano l'asfalto.

La donna è sempre più "fai da te", per piacere o per necessità. Non solo perché spesso è single a

tappe, ma perché è abituata a gestire le proprie cose da sola, a sentirsi autosufficiente, o magari perché lavora dall'altra parte della città e non può lasciare l'auto al marito, al papà, al fratello o all'amico.

Allora arriva dal gommista e chiede...Cosa chiede? Di essere assicurata.

La conducente ha esigenze e sensibilità ben diverse dal conducente, sa di non avere la sensibilità per le 4 ruote. Non ha le conoscenze tecniche né vuole averle, pilote professioniste a parte, per sentirsi a proprio agio in officina.

E quando entra in officina ha la sensazione di essere fuori posto, di essere l'anello debole della catena clienti, preda facile di chi ha voglia di "predarla". Vive l'auto come sconosciuto mezzo, magari fashion, per raggiungere la sua meta.

Spesso non si rende conto neanche se ha pagato troppo o troppo poco, se ha un buon prodotto sotto l'auto, se ha le gomme lisce o perché slitti sul vialetto ghiacciato di casa. Ma conosce bene la brutta sensazione di quando va via dall'officina ed è stata trattata frettolosamente, senza spiegazioni dettagliate e senza aver compreso quali alternative avesse. Questa sensazione è più forte del prezzo finale.

Proprio per questo la donna al volante chiede serietà, chiede professionalità, chiede di essere trattata con convinzione, chiede di essere assicurata con informazioni precise e chiare.

È il cliente migliore, perché se entra in officina e si sente considerata e accolta con attenzione tornerà.

Se non si sente a disagio, se le vengono date tutte le spiegazioni del caso, se le viene data la possibilità di fare una scelta consapevole, se si dà importanza alle sue necessità non chiederà neanche uno sconto e tornerà. E soprattutto se si pronuncia la parola magica "sicurezza", non si perderà.

Se le si consiglia per la sicurezza di cambiare le gomme prima del 1,6 lo farà ai 3 mm. Se le si chiede di usare gli invernali, il primo ottobre chiamerà il gommista per fissare la data per il cambio gomme. Se le si dice di fare l'inversione delle gomme ogni tot chilometri, sarà lì pronta all'apertura del negozio. Se le si consiglia di far controllare spesso i pneumatici, non se ne dimenticherà e lo ricorderà al marito, papà, fratello o amico.

Se le si parla di qualità e sicurezza, chiederà il prezzo solo al momento del pagamento. La donna al volante è un cliente difficile da conquistare, ma se dà fiducia tornerà e farà tutte le manutenzioni del caso, anche più.

E calcolando che di donne al volante ce sono sempre più, è un bacino d'utenza irrinunciabile.

Roberta Papadia