



## Programma di certificazione TÜV Rheinland per carrozzerie

Il mercato dei sinistri a livello mondiale si trova ad affrontare varie tendenze, quali:

- ◆ Tecnologie per veicoli sempre più complessi e necessità di continui investimenti in attrezzature e formazione
- ◆ Avvento di nuova tecnologia per veicoli elettrici e ibridi
- ◆ Utenti finali esigenti in materia di qualità e di servizio - in particolare nei mercati emergenti
- ◆ Assicuratori che mirano a minori costi di gestione dei sinistri e delle riparazioni, per rimanere competitivi in ambienti di mercato esigenti.
- ◆ Stretta collaborazione tra assicuratori e costruttori di veicoli a livello globale

Per questi motivi è stato avviato il programma di certificazione di TÜV Rheinland per carrozzerie. Il programma è rivolto a compagnie assicurative, flotte, le OEM e le loro reti di concessionarie, nonché reti indipendenti di carrozzerie, al fine di:

- ◆ Stabilire standard post vendita per le reti di carrozzerie esistenti
- ◆ Maggiore qualifica e supervisione delle reti di carrozzerie esistenti
- ◆ Set up iniziale, qualifica e monitoraggio delle nuove reti di carrozzerie



Il programma di certificazione di TÜV Rheinland per carrozzerie è supportato da applicazioni informatiche innovative web based che danno un facile accesso a tutte le informazioni pertinenti alle rispettive parti coinvolte.

L'obiettivo finale è allineare le esigenze, in parte contrapposte, dei diversi soggetti interessati. Il nostro programma per carrozzerie è adattabile a ogni mercato e brand con standard chiari e trasparenti, rispettando le principali regole dell'intero processo delle riparazioni nelle carrozzerie o anche nelle concessionarie dotate di autofficina.

Questa è la base fondamentale per assicurare sia riparazioni di alta qualità sia processi di gestione sinistri efficienti e un buon servizio ai clienti.

Con il nostro programma per carrozzerie, TÜV Rheinland supporta le parti coinvolte a definire e concordare su norme e regole da attuare e supervisionare costantemente. Dopo aver superato una verifica, le carrozzerie possono ricevere le rispettive evidenze, ricevere consulenza in situ e/o formazione, a seconda delle esigenze. I nostri clienti possono avere un facile accesso a tutti i risultati degli audit della loro rete di carrozzerie, attraverso uno strumento web based.

Con la sua presenza in più di 65 paesi in tutti i continenti, TÜV Rheinland può accompagnare le parti coinvolte non solo in Europa, ma anche nei mercati emergenti.



## Programma di certificazione TÜV Rheinland per carrozzerie

### I nostri servizi:

#### 1. Definizione o adeguamento degli standard

TÜV Rheinland alle norme locali e/o alle esigenze del cliente:

- ◆ Infrastrutture
- ◆ Attrezzature, materiali di consumo
- ◆ Gestione, personale, formazione
- ◆ Vendite, marketing
- ◆ Processi post vendita e organizzazione
- ◆ Qualità
- ◆ Servizi per veicoli elettrici e ibridi
- ◆ Fornitori carrozzerie

**2. Audit delle reti di carrozzerie secondo standard** (definiti/adattati da TÜV Rheinland o forniti dal cliente)

**3. (in situ) Consulenza** nelle carrozzerie per allinearsi velocemente agli standard

**4. Formazione** del personale delle carrozzerie nel rispetto degli standard (generali o individuali)

**5. Mystery shopping** per verificare continuamente il rispetto delle norme e misurare l'impatto del programma sulla soddisfazione del cliente

### I vostri vantaggi:

#### Assicurazioni e flotte

- ◆ Processo gestione sinistri efficiente
- ◆ Definizione e monitoraggio degli SLA
- ◆ Soddisfazione del cliente e servizi esclusivi per la fidelizzazione
- ◆ Qualità sostenibile

#### Carrozzerie e concessionari:

- ◆ Organizzazione e processi efficienti
- ◆ Miglioramenti della capacità produttiva
- ◆ Soddisfazione del cliente e fidelizzazione
- ◆ Supporto sostenibile
- ◆ Miglioramenti di qualità
- ◆ Aumento fatturato ricambi e manodopera
- ◆ Gamma di servizi post vendita allo stato dell'arte
- ◆ Nuovi servizi per i clienti

#### Costruttori di veicoli:

- ◆ Incremento dell'immagine del brand/notorietà
- ◆ Aumento delle vendite ricambi
- ◆ Diminuzione dei costi di garanzia correlati
- ◆ Soddisfazione del cliente e fidelizzazione
- ◆ Miglioramento della capacità produttiva della rete concessionaria
- ◆ Servizi standardizzati
- ◆ Nuovi servizi per i clienti
- ◆ Mantenimento valore dei veicoli usati del marchio

#### Utente finale:

- ◆ Tempi di fermo auto bassi
- ◆ Alta soddisfazione del cliente attraverso servizi e riparazioni di qualità
- ◆ Veicoli più sicuri per la circolazione su strada
- ◆ Mantenimento del valore del veicolo

TÜV Rheinland Italia S.r.l.  
20010 Pogliano Milanese (MI)  
informazioni@it.tuv.com  
www.tuv.com/it