

SCENARIO AUTOMOTIVE E IMPATTO SUL POST VENDITA

Meeting Carrosserie Suisse

14 Aprile 2026

Luca Montagner

Associate Director (ICDP) – Senior Advisor Automotive



SCENARIO AUTOMOTIVE E IMPATTO SU POST VENDITA



Evoluzione mercato automotive in Europa



Trend mercato post vendita con focus su carrozzeria



Clienti e riparatori: nuovi servizi e opportunità

SCENARIO AUTOMOTIVE E IMPATTO SU POST VENDITA

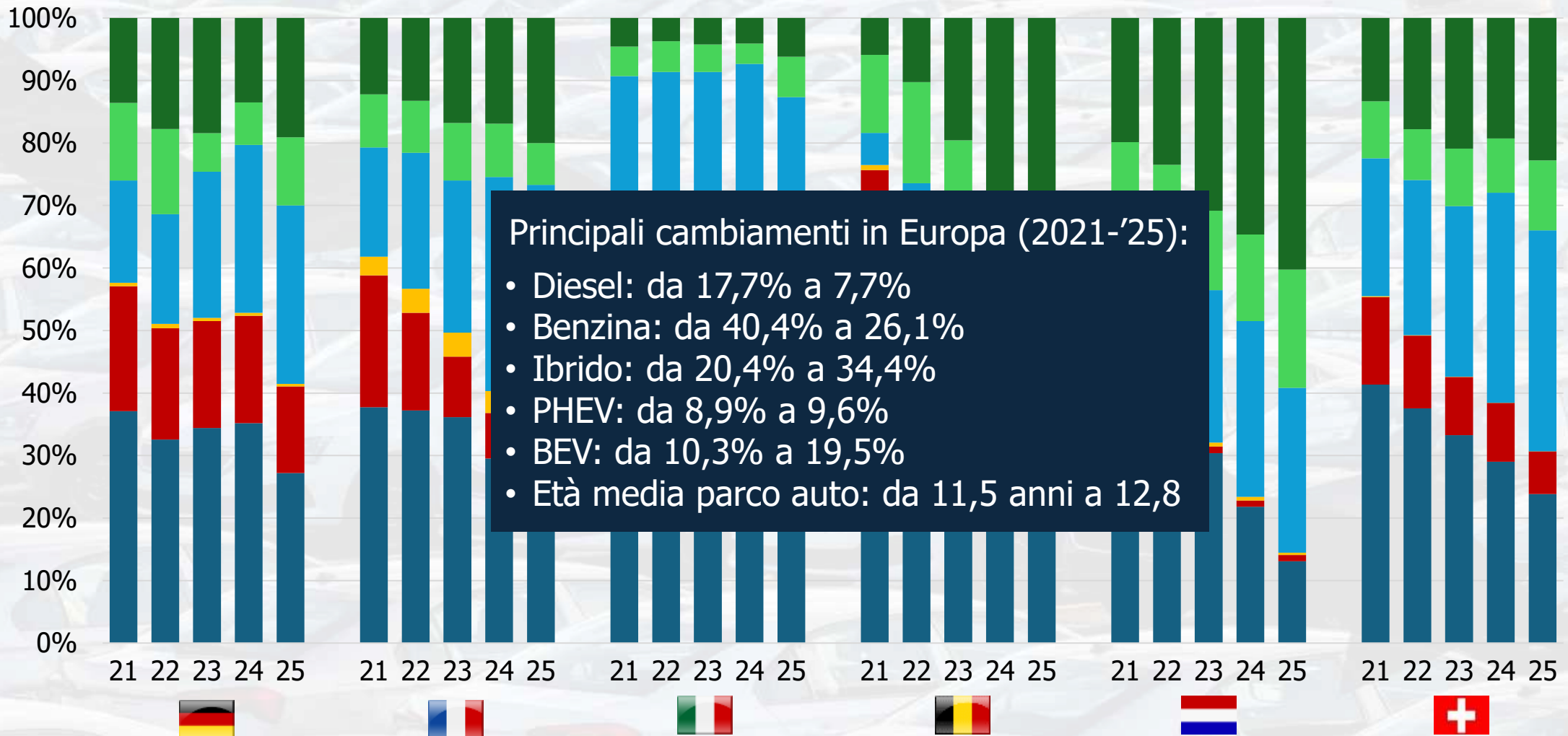


Evoluzione mercato automotive in Europa

Trend mercato post vendita con focus su carrozzeria

Clienti e riparatori: nuovi servizi e opportunità

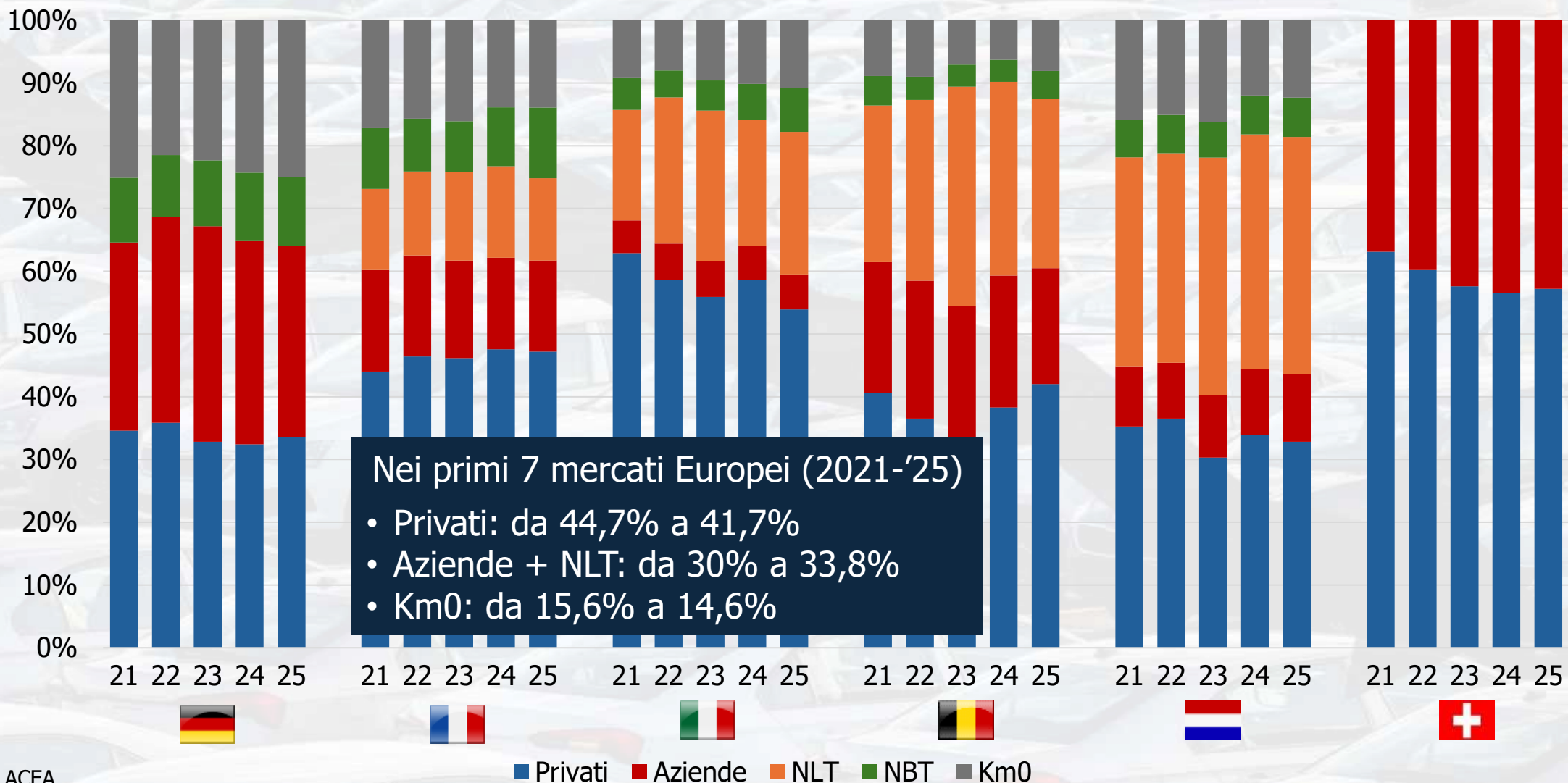
MERCATO AUTO: CAMBIA IL MIX DI MOTORIZZAZIONI ...



Fonte: ACEA

■ Benzina ■ Diesel ■ GPL/Altro ■ Ibride ■ PHEV ■ BEV

... E IL MIX DEI CANALI CON UNA RIDUZIONE DEI PRIVATI



Fonte: ACEA

I 4 PRINCIPALI DRIVER DI CAMBIAMENTO NELL'AUTOMOTIVE IMPATTANO ANCHE SUL SERVICE

Auto connessa



Auto elettrica



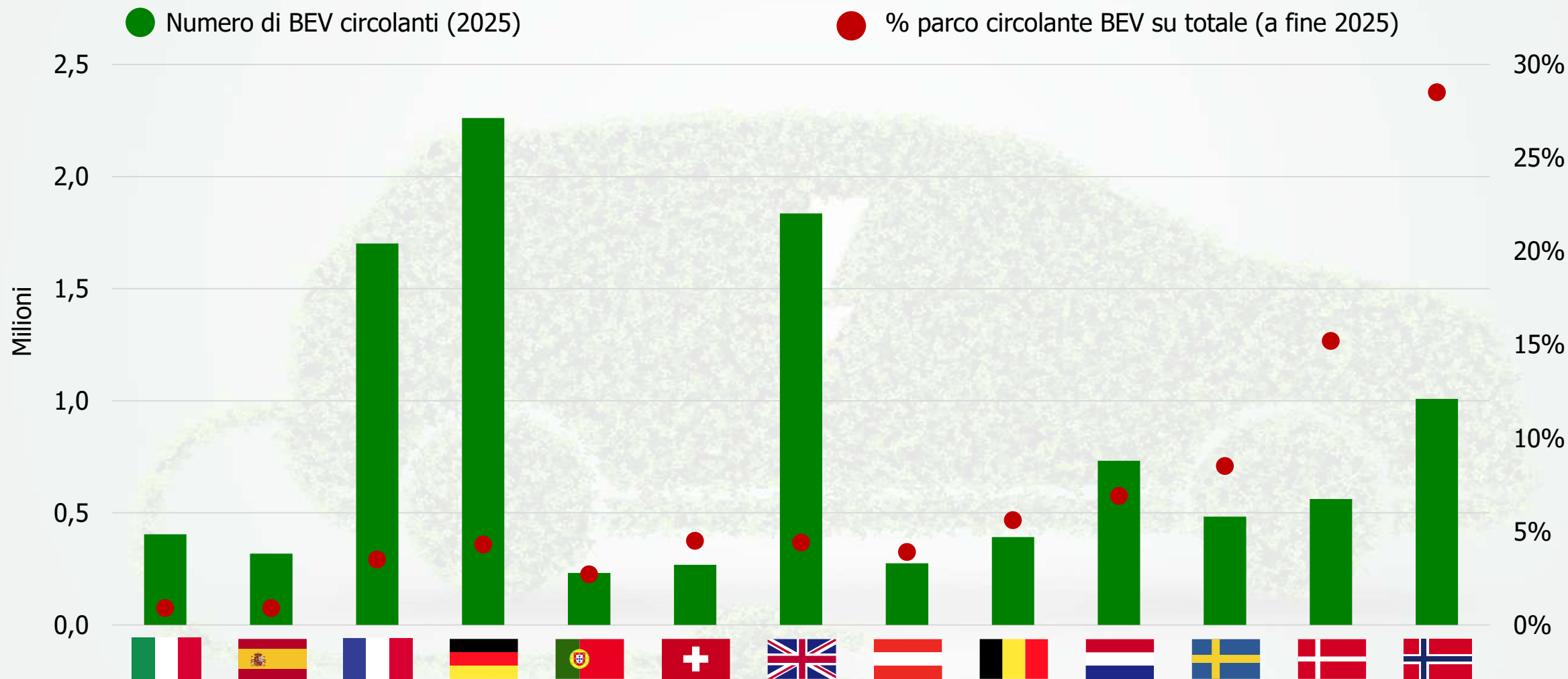
Nuove forme di mobilità



Soluzioni alla guida assistita



ELEVATE DIFFERENZE IN TERMINI DI PARCO CIRCOLANTE



Fonte: European Alternative Fuels Observatory European Commission – Dati riferiti alle vetture e agli LCV (fino a 3,5t)

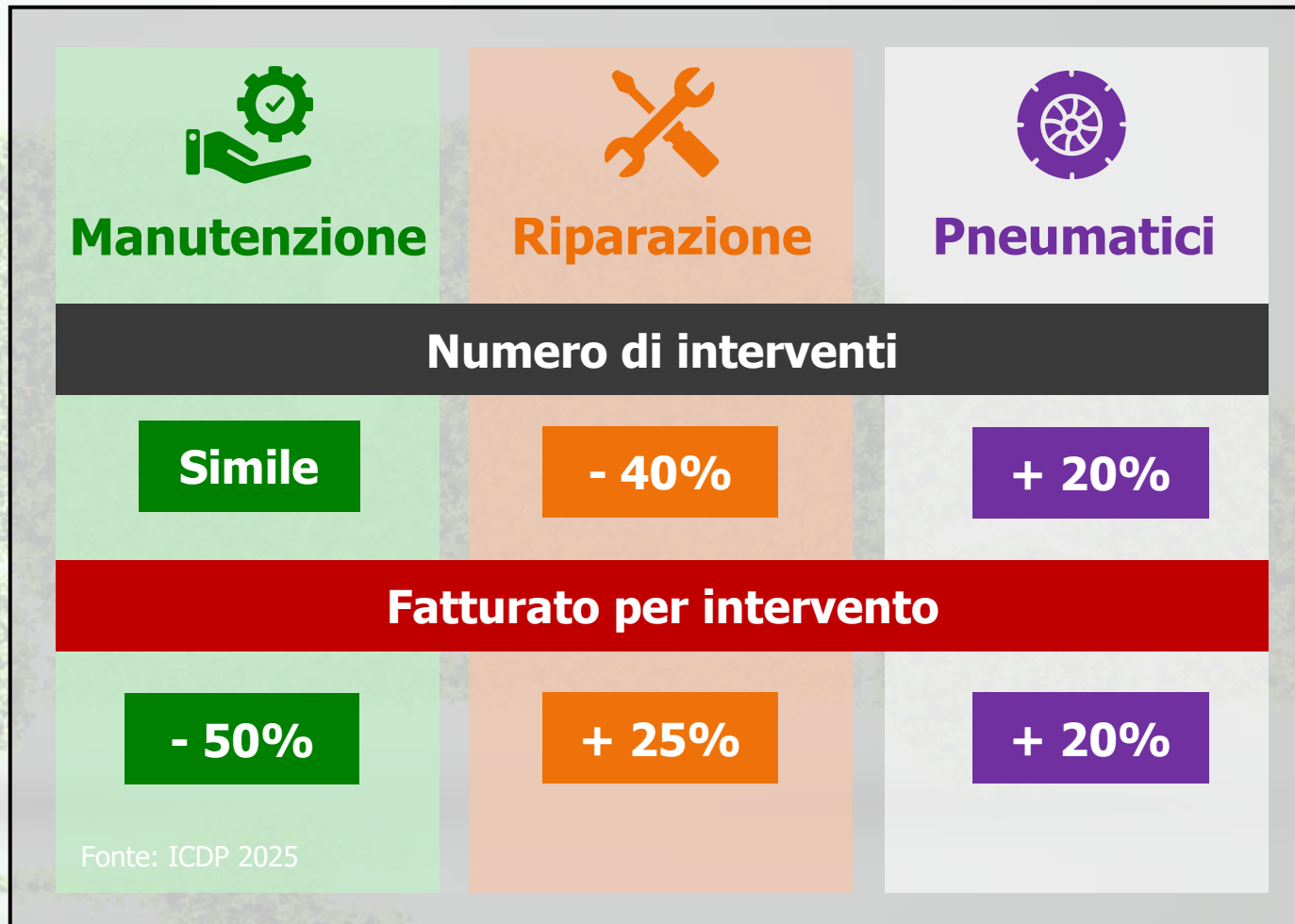
ELETTRICO: IMPATTO SIGNIFICATIVO NEL SERVICE

Parco full electric
nel 2030:

15-18%

Considerando il parco fino a
4 anni di anzianità
BEV 40-45%

Fonte: Consiglio Federale Svizzero (2025)



I CLIENTI BEV SONO PIÙ FEDELI AL SERVICE

**Studio ICDP in Nord Europa*:
180 dealer coinvolti su 3 temi**

1. Auto elettriche e post vendita
2. Iniziative su auto più anziane
3. Connettività e digitalizzazione



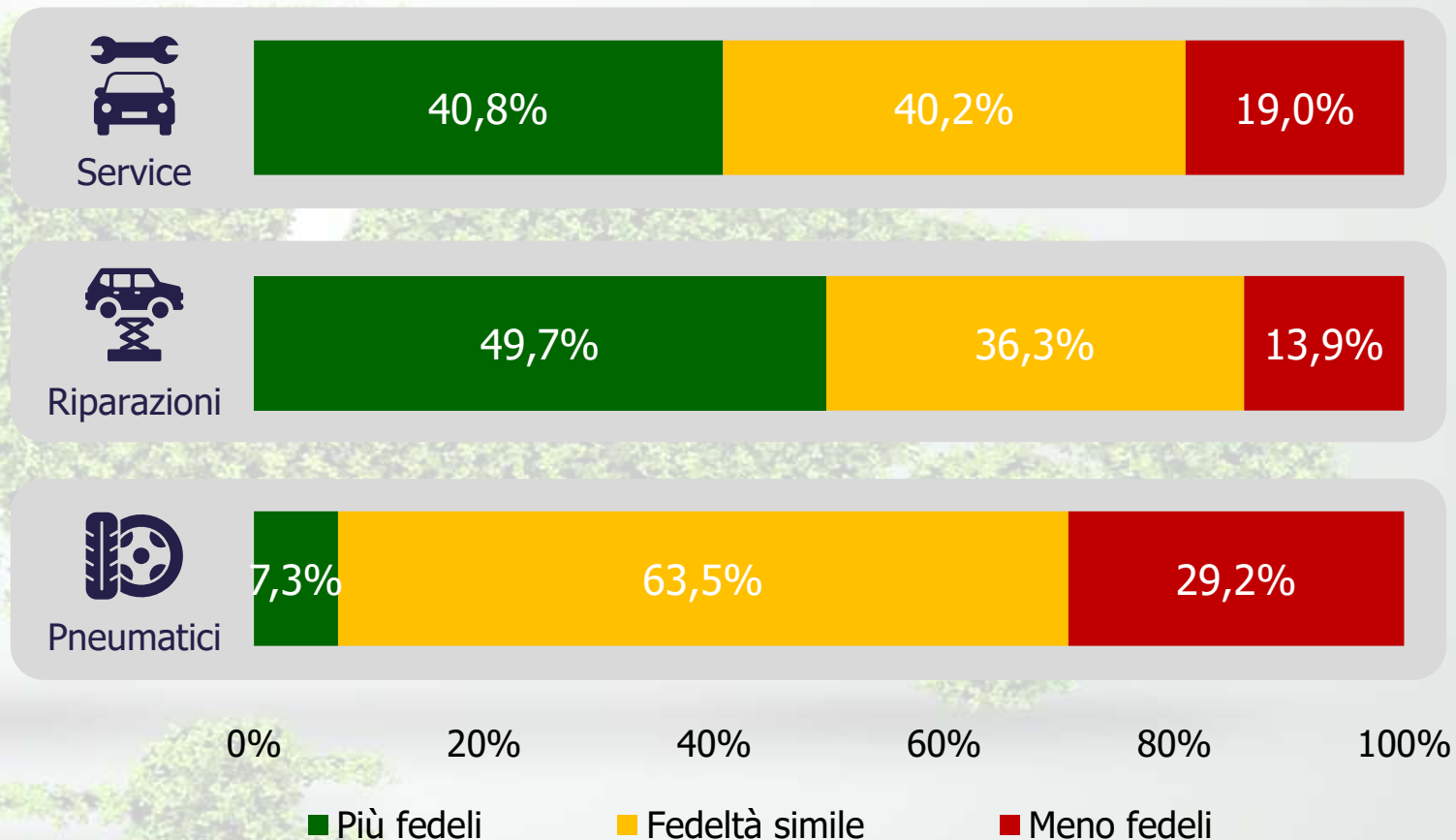
Quasi il **50%**
dei clienti BEV tende a rispettare
meno le scadenze manutentive



Quasi il **45%**
degli interventi sono già
segnalati dalla connettività

*Mercati coinvolti: Danimarca, Finlandia, Norvegia, Svezia

Come valuti la fedeltà post-vendita dei clienti BEV rispetto agli altri?

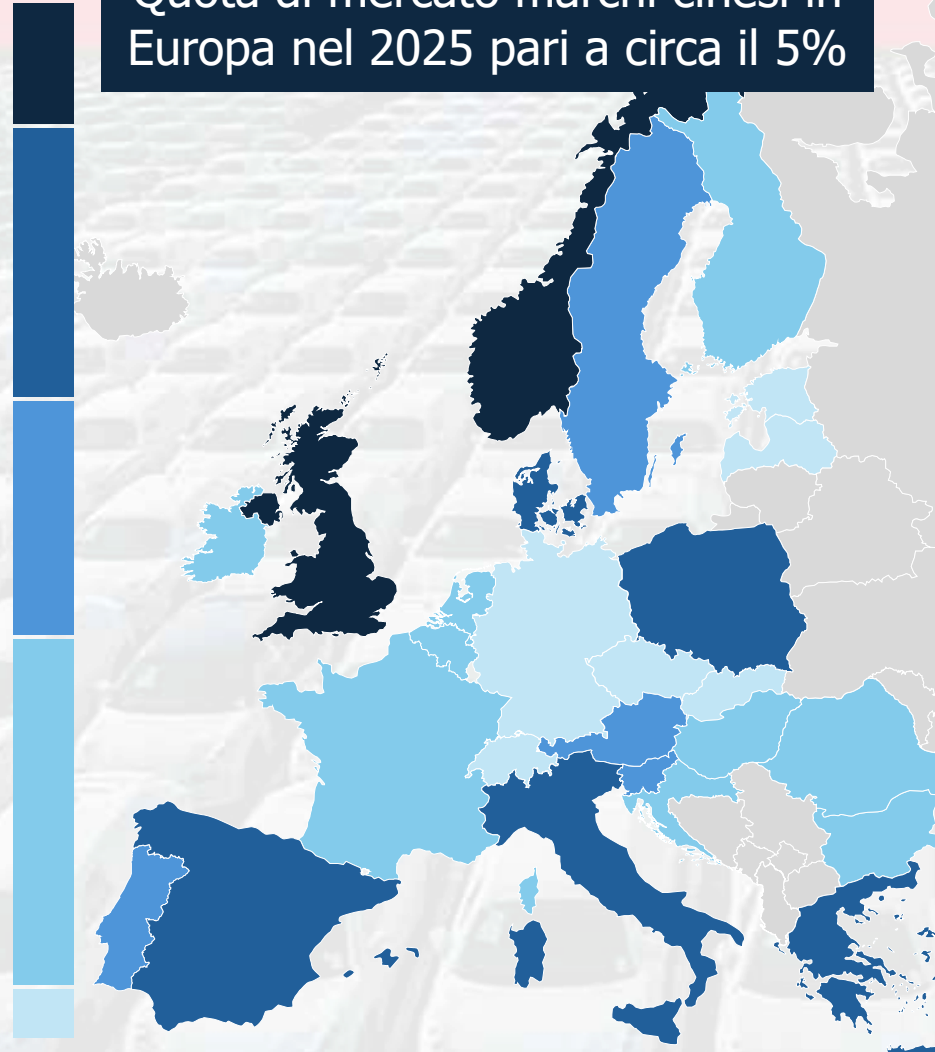


Fonte: ICDP Nordic dealer survey 2025; n = 179

NEL FRATTEMPO CRESCE LA QUOTA DEI MARCHI CINESI

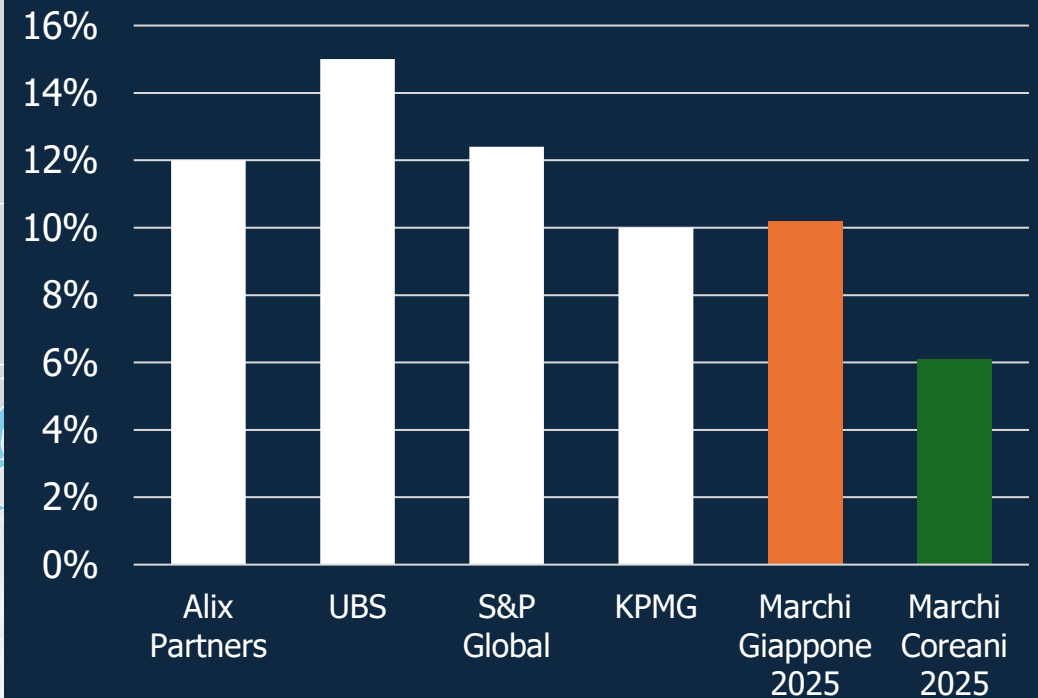
Mercato	Quota '25
Norvegia	13,7%
UK	10,7%
Spagna	9,1%
Italia	8,6%
Polonia	8,2%
Grecia	6,7%
Danimarca	6,5%
Portogallo	5,5%
Slovenia	5,5%
Svezia	5,2%
Austria	5,0%
Olanda	4,8%
Belgio	4,3%
Croazia	4,1%
Romania	3,9%
Bulgaria	3,5%
Francia	3,4%
Germania	2,4%

Quota di mercato marchi cinesi in Europa nel 2025 pari a circa il 5%



In Russia oltre il 50% includendo import privato

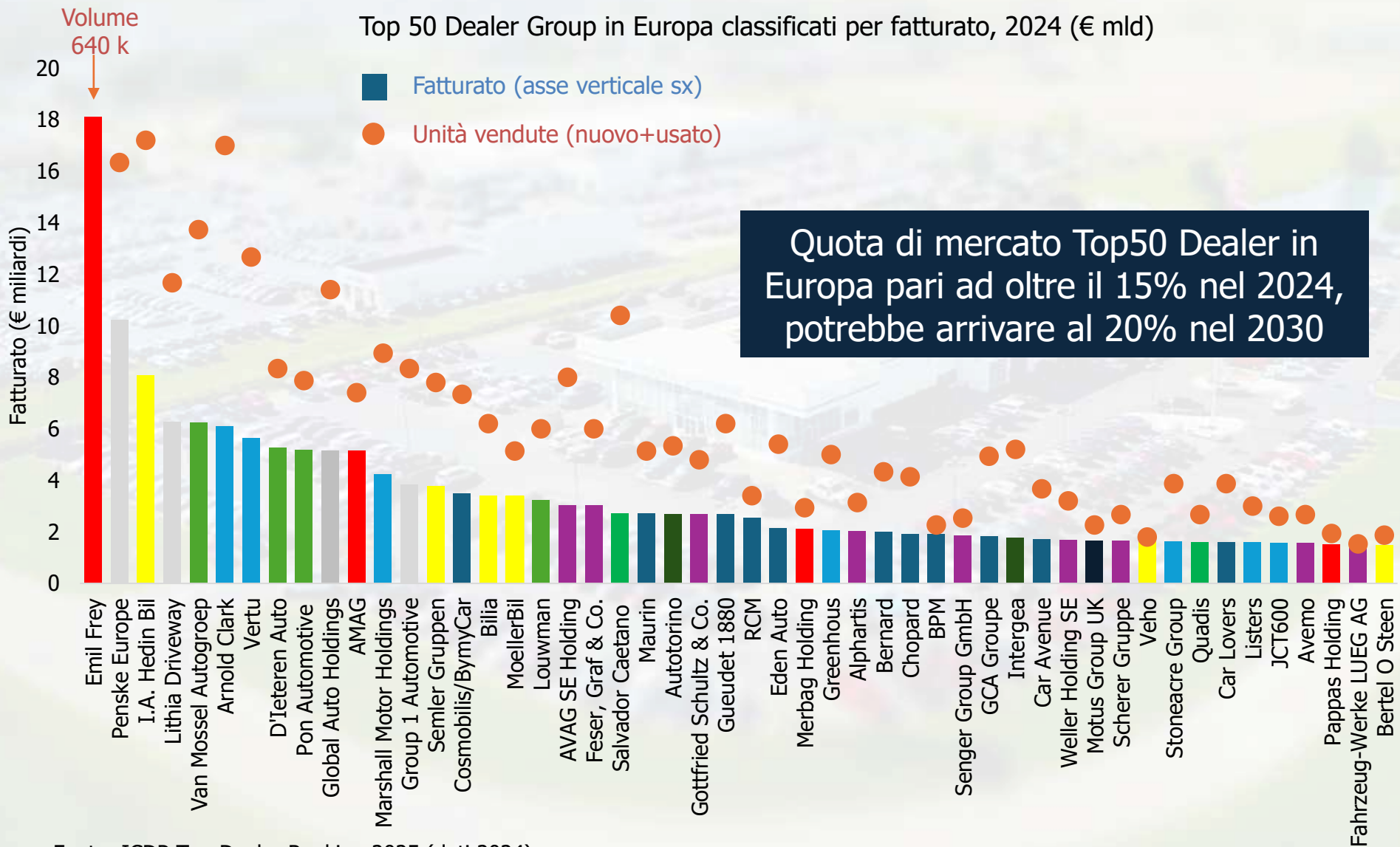
Previsioni quota marchi cinesi al 2030



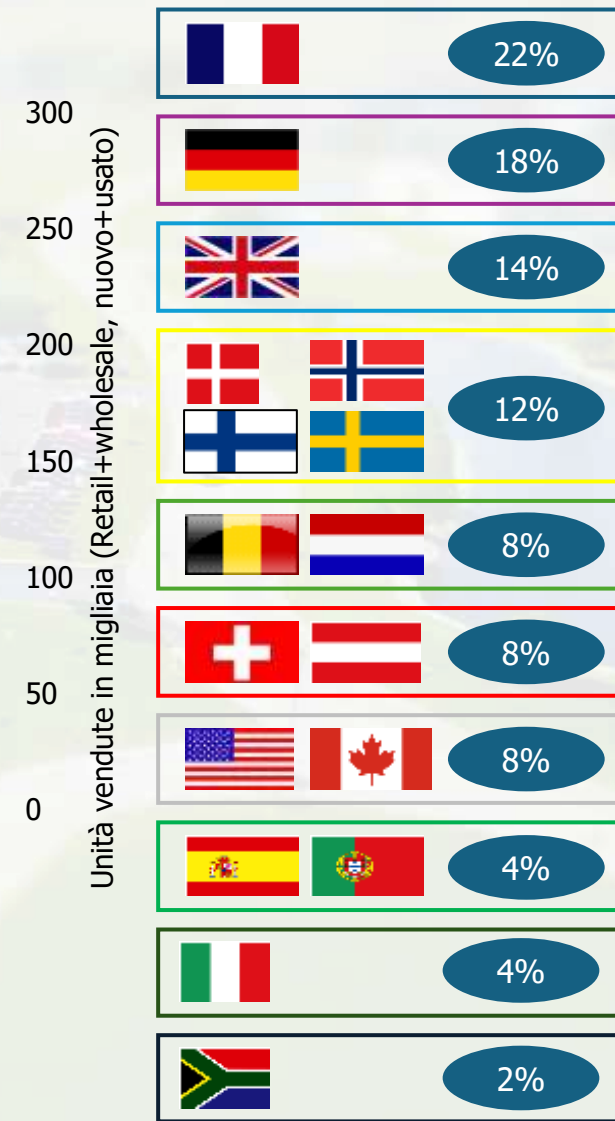
Fonte: ICDP Spring Meeting 2026

... E ANCHE IL PESO DEI MEGA DEALER IN EUROPA

Top 50 Dealer Group in Europa classificati per fatturato, 2024 (€ mld)



Quota di mercato Top50 Dealer in Europa pari ad oltre il 15% nel 2024, potrebbe arrivare al 20% nel 2030



Fonte: ICDP Top Dealer Ranking 2025 (dati 2024)

SCENARIO AUTOMOTIVE E IMPATTO SU POST VENDITA

Evoluzione mercato automotive in Europa



Trend mercato post vendita con focus su carrozzeria

Clienti e riparatori: nuovi servizi e opportunità

NEL 2022 IL MERCATO AFTERSALES IN EUROPA HA SUPERATO IL PRE-COVID E NEL 2025 HA SEGNATO +6%

Parco circolante in EU-26 + UK + EFTA: 350 milioni di vetture + veicoli commerciali leggeri

Valore totale mercato aftermarket a livello di cliente finale (IVA e pneumatici esclusi)
270 mld di €

Servizi di manutenzione e riparazione offerti dagli operatori
233 mld di €

Fai da te
37 mld €

Carrozzeria
60 mld di €

Manutenzione e riparazione
173 mld di €

Ricambi
35 mld di €

Manod.
25 mld €

Ricambi
96 mld di €

Manodopera
77 mld di €

Wholesale
26 mld €

€ 9 mld

Wholesale
67 mld di €

29 mld €

Margine lordo

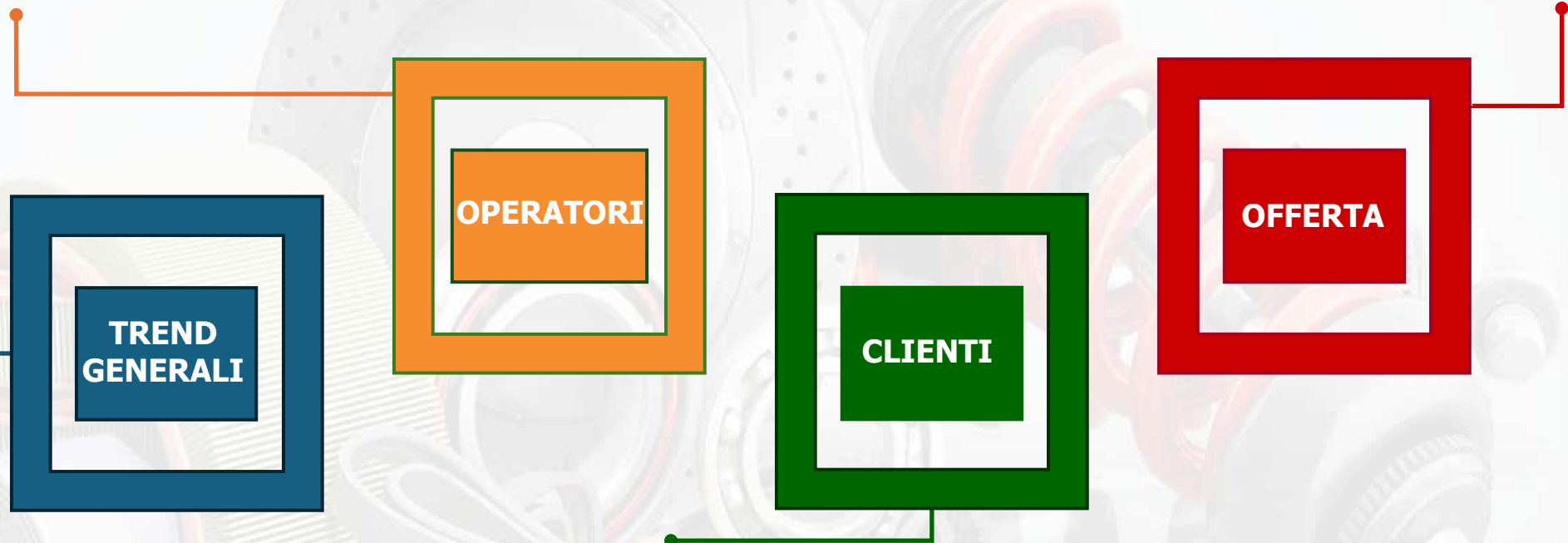
% sul totale
21% in 2021
25% in 2025

Fonte: ICDP, ACEA (dati 2025)

COSA STA SUCCEDENDO NEL POST VENDITA?

- Riduzione degli operatori
- Aumento concorrenza su vetture fino a 10 anni
- Difficoltà nel reclutare nuove figure

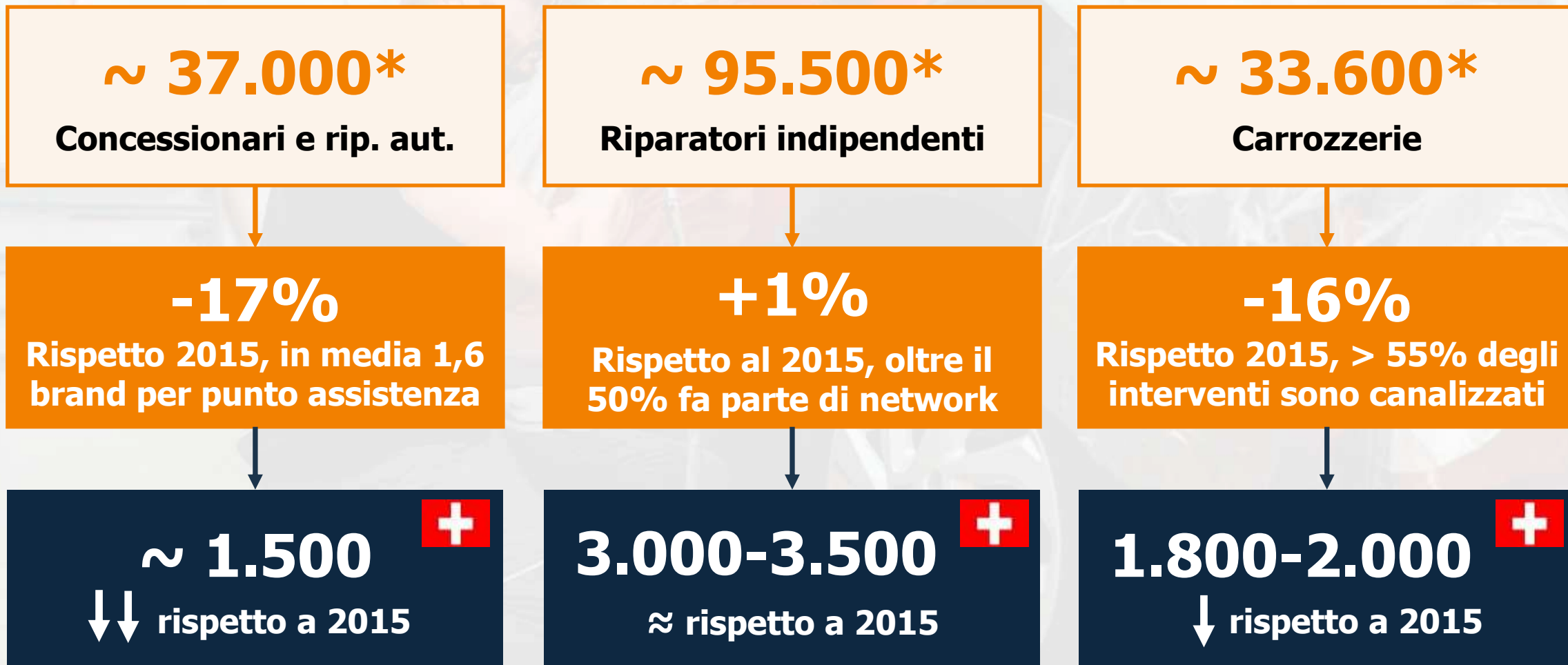
- Aumento delle dimensioni medie
- Ampliamento gamma attività offerte
- Spinta verso digitale/servizi innovativi



- Invecchiamento parco circolante
- Aumento costi medi di manutenzione
- Crescita del parco circolante NLT

- Convenienza e semplicità ancora fattori chiave
- Maggiore interesse vs servizi su misura
- Disponibilità ad usare di più la 'tecnologia'

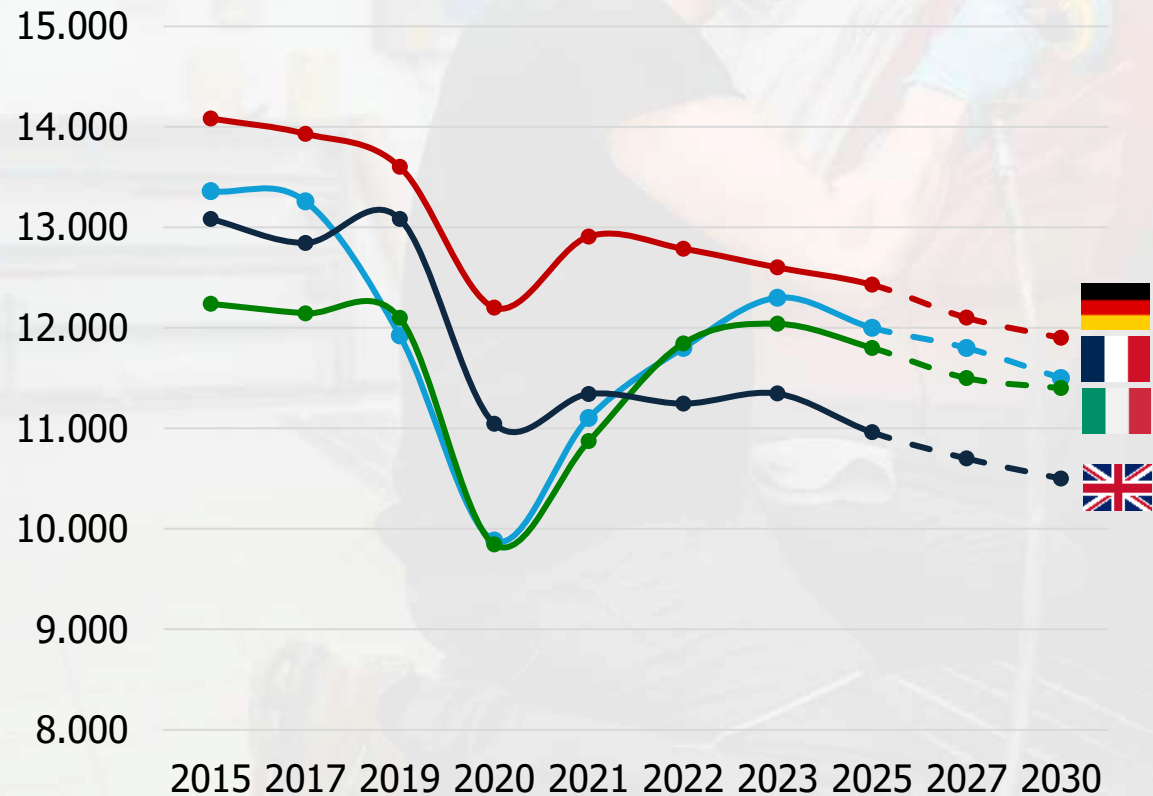
IL TREND DEGLI OPERATORI NEGLI ULTIMI 10 ANNI VARIA MOLTO A SECONDA DELLE CATEGORIE, ANCHE IN SVIZZERA



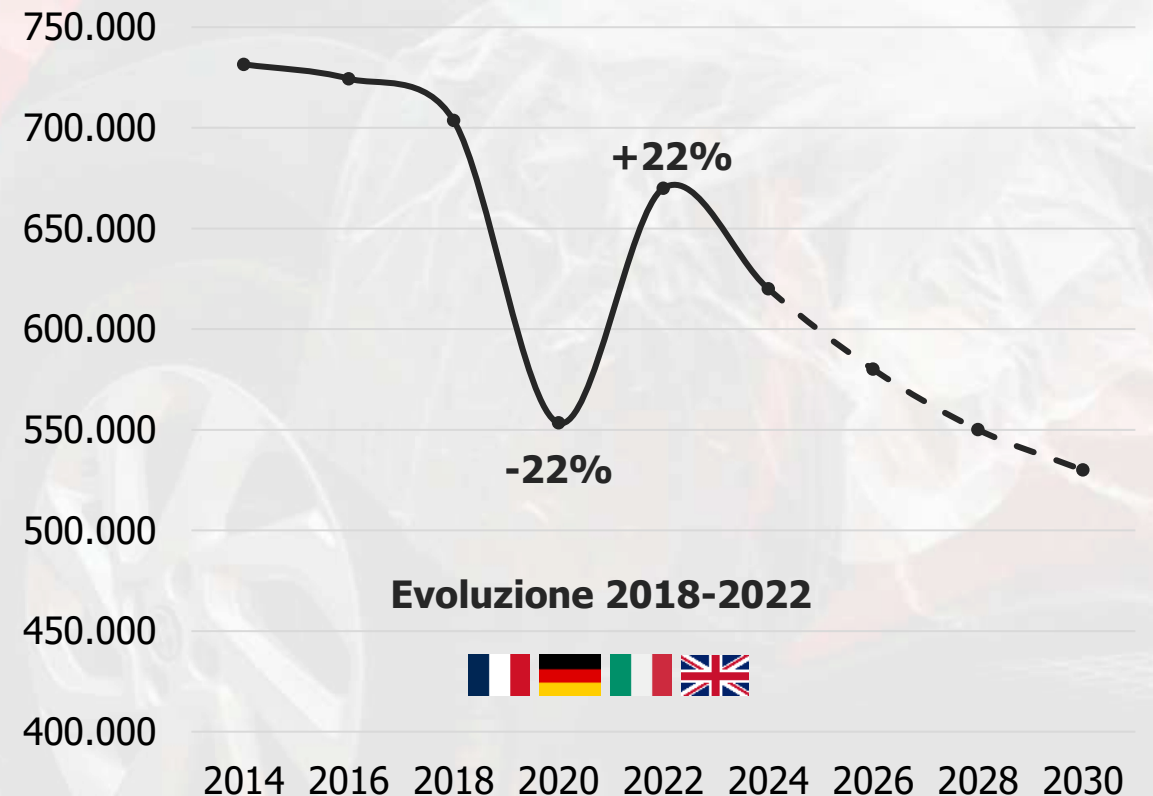
Fonte: European Car Distribution Handbook, ICDP su varie fonti nazionali - * Sono considerati i 5 maggiori mercati: Francia, Germania, Italia, Spagna e UK

FATTORI IMPATTANTI SUL BUSINESS: CONTINUA IL TREND DI RIDUZIONE PERCORRENZA E INCIDENTI GRAVI

Evoluzione percorrenza annuale



Numero di incidenti con feriti



Evoluzione 2018-2022



Fonte: ICDP su varie fonti nazionali

I PIÙ GRANDI PLAYER HANNO DIMENSIONI RILEVANTI

Principali catene di carrozzerie indipendenti

Principali catene di carrozzerie controllate da assicurazioni

Mercato	Nome	Siti *	Fatturato	2025 vs 2021
		196	466 mln €	+1.080%
		67	199 mln €	+44%
		124	129 mln €	+238%
		28	107 mln €	ND

Mercato	Nome	Siti *	Fatturato	2025 vs 2021
	 	23	306 mln €	+64%
		24	130 mln €	+62%
	  MAPFRE	39	> 6.000 interventi	+150% ^[1]

Fonte: ICDP da bilanci e fonti nazionali. *Siti di proprietà. [1]Crescita del numero annuo di interventi (stima in base a n. di nuovi centri aperti)

CI SONO ATTIVITÀ COMPLEMENTARI IN CRESCITA

Riparazione vetri

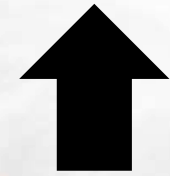
- Mercato crescente
- Aumento complessità
- Assicurazioni vogliono ridurre la dominanza di alcuni player
- Gestione B2B / B2C



TREND

Ricondizionamento usato

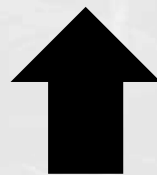
- Aumento dei volumi
- Focus su processi
- Più attenzione alla «qualità»
- Possibili economie di scala



TREND

Danni da grandine

- Forte imprevedibilità
- Competenze specifiche
- Gestione dei volumi
- Rapporto con assicurazioni



TREND

Supporto tecnico

- Calibrazione
- Interventi su batterie
- Aggiornamento attrezzature
- Rapporto con altri operatori



TREND

Fonte: ICDP, Quintegia

STRATEGIE: AMPLIARE LE ATTIVITÀ RETAIL O WHOLESALE

SMART-REPAIR



DETAILING



PERSONALIZZAZIONE



RETAIL

WHOLESALE

**RIPRISTINO
USATO**



**RIPARAZIONE
GRANDINE**



**ACCORDI
CON
FLOTTE**



CRESCITA DIMENSIONALE COME DRIVER NECESSARIO

Investimenti

**PERSONE E
FORMAZIONE**

**STRUTTURA E
ATTREZZATURE**

**COMPETENZE E
TECNOLOGIA**

Organizzazione

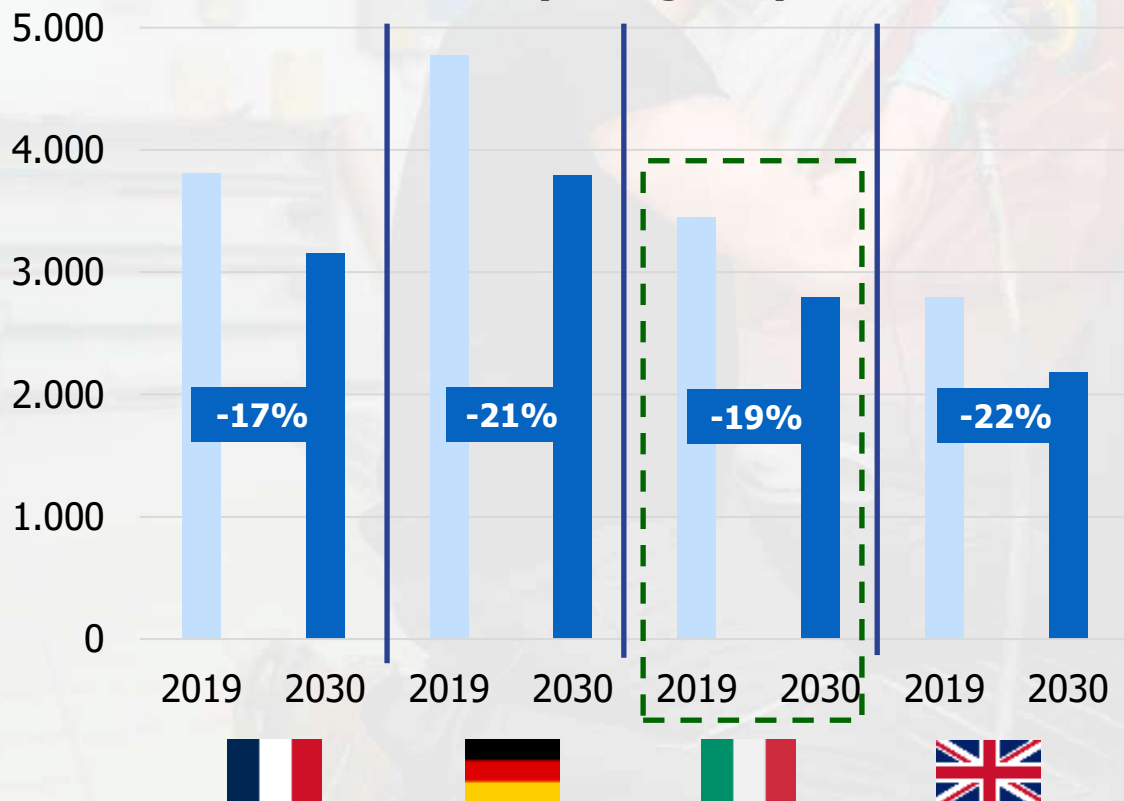
**KNOW-HOW
E PROCESSI**

**GESTIONE
ASSICURAZIONI**

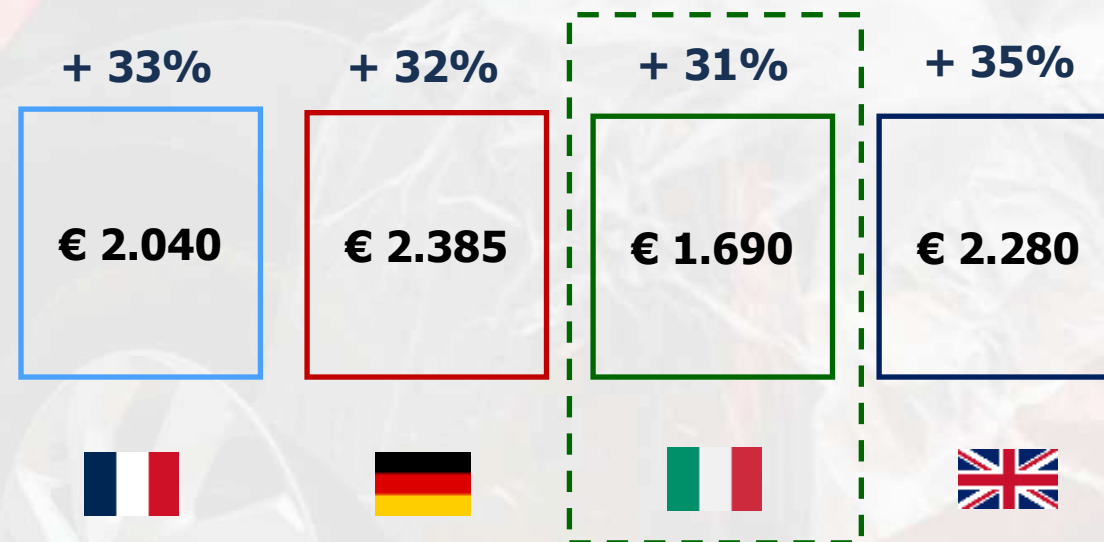
**SFRUTTARE
IL DIGITALE**

GUARDANDO AL 2030 È PREVISTA UNA RIDUZIONE DEGLI INTERVENTI CON UN AUMENTO IMPORTANTE DEI COSTI

N° interventi carrozzeria causati da incidenti (in migliaia)



Costo medio intervento carrozzeria nel 2030 (differenza rispetto a 2019)



Costo intervento su auto elettriche/ibride (2025)*



Fonte: ICDP 2025 - * Costo medio riparazione in confronto ai modelli tradizionale in EU

LA RIDUZIONE DI INCIDENTI E RIPARAZIONI COMPENSATA DA CRESCITA FATTURATO PER INFLAZIONE E TECNOLOGIA



INCIDENTI

-20%



RIPARAZIONI

-26%

2030



FATTURATO TOTALE*

+10%



FATTURATO RICAMBI*

+7%

Fonte: Simulazione ICDP 2025. * Valori corretti con andamento inflazione media a fine 2025 – Variazioni rispetto a 2019

DIFFICILE PREVEDERE IL DESTINO DEI SINGOLI OPERATORI, MA ALCUNI TREND GENERALI SONO GIÀ BEN VISIBILI

Aumento delle dimensioni

- Investimenti in tecnologia
 - Sfruttare economie di scala
 - Rispetto criteri ESG
-

Diversificazione

- Attività di manutenzione
 - Ricondizionamento usato
 - Smart repair a domicilio
-

Specializzazione

- Su nuove tecnologie
 - Su specifici clienti
 - Su servizi esclusivi
-

Più cooperazione

- Gestione dati (clienti/auto)
 - Con i concessionari
 - Per offrire più servizi
-

2030



SCENARIO AUTOMOTIVE E IMPATTO SU POST VENDITA

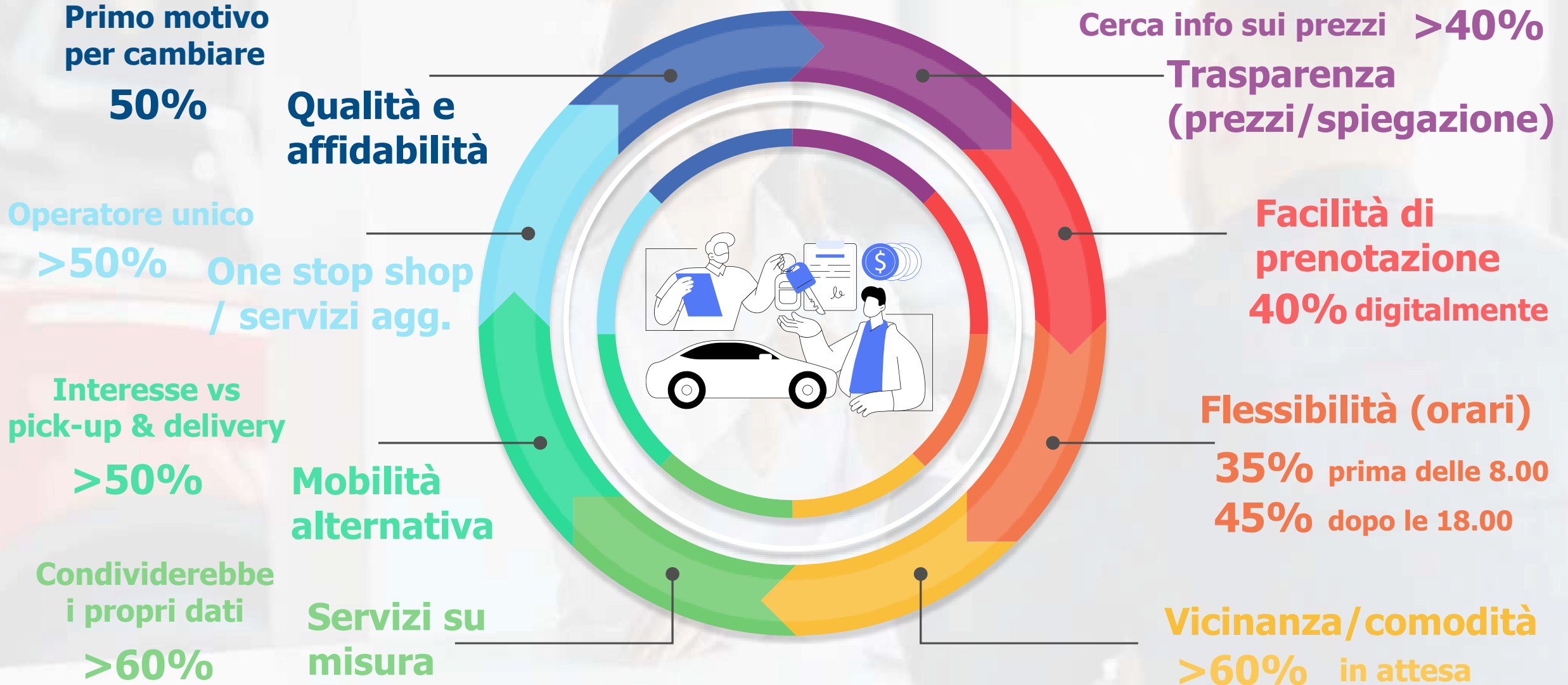
Evoluzione mercato automotive in Europa

Trend mercato post vendita con focus su carrozzeria



Clienti e riparatori: nuovi servizi e opportunità

COSA VUOLE IL CLIENTE NEL SERVICE?



Fonte: Quintegia, Service Customer Study 2024

OCCORRE PUNTARE A SERVIZI AGGIUNTIVI SU MISURA

Pick-up & Delivery



Servizio Taxi



Pneumatici



Servizio rapido



Servizi di detailing



Smart repair



RELAZIONE

Ingaggio mettendo a leva i dati

- Presenza online
- Proattività
- Cultura del dato

CUSTOMER EXPERIENCE

Comodità, flessibilità e accoglienza

- Prenotazione online
- Flessibilità orari
- Qualità negli spazi

SERVIZI

Proposte dedicate ai diversi bisogni

- Modalità di intervento
- Soluzioni di mobilità
- Servizi aggiuntivi

MIGLIORARE LE INFORMAZIONI SUL CLIENTE



Dati vettura
e anagrafici



Storia del
cliente



Interessi
ed hobby



Preferenze
dei clienti



Info
personali



CONOSCERE LE PREFERENZE DEI CLIENTI

Modalità di contatto

- E-mail, telefonata, SMS, whatsapp, posta tradizionale



Il 25% preferisce contatto telefonico e il 20% la prenotazione online

Orario di ricontatto

- Soprattutto per le telefonate, ma non solo



Il 40% dei clienti preferisce essere contattato nella fascia 12.00-14.00

Giorno preferito

- Ci possono essere alcuni giorni della settimana migliori



Il 70% dei clienti preferirebbe non essere contattato il lunedì e venerdì

Preferenze particolari

- Contattare assistente, drink preferiti, servizi aggiuntivi



Oltre il 60% dei clienti ha bisogno di una soluzione di mobilità

Orari preferiti per accettazione/riconsegna

- Verificare/registrare quali sono gli orari preferiti dal cliente



2/3 dei clienti vuole portare / ritirare l'auto prima delle 8 / dopo le 18.00

SERVICE MENÙ PER AUMENTARE IL VALORE AGGIUNTO

BENESSERE AUTO

TRATTAMENTO MOTORE – 18,00 €

In fase del cambio dell'olio, verrà eseguita una pulizia del circuito in modo da inserire il nuovo olio in un ambiente più pulito, allo scopo di mantenere al meglio e più a lungo le sue caratteristiche.

TRATTAMENTO INIETTORI – 43,00 €

grazie ad un'innovativa soluzione per la pulizia diretta degli iniettori diesel e benzina senza doverli smontare, effettua la pulizia di: iniettori, camera di combustione e parte superiore del pistone fino alle fasce elastiche. La formulazione rimuove tutti i tipi di depositi: carboniosi, lacche e resine.

TRATTAMENTO IDROPELLENTE PARABREZZA – 20,00 €

protettivo a base di nanopolimeri sviluppato specificamente come trattamento idrofobico per cristalli. Aumenta la visibilità anche in caso di pioggia forte.

SANIFICAZIONE ABITACOLO – 50,00 €

la sanificazione fotocatalitica al Biossido di Titanio è 3 volte più efficace del cloro e 1.5 volte dell'ozono, uccide i batteri e i virus con una portata che va fino a 0,0001 micron. Questo trattamento non è tossico per l'uomo e non è inquinante per l'ambiente.

KIT IGIENIZZANTE – 26,00 €

il kit è composto da uno spray aerosol igienizzante per effettuare un'igienizzazione completa dell'abitacolo in qualsiasi momento e un prodotto a scelta tra un profumatore per auto ed un detergente schermi con proprietà antistatiche.

FUNZIONALITÀ

SENSORI PARCHEGGIO ANT./POST. – 350,00 €

installazione sensori di parcheggio con avviso acustico progressivo.

TELECAMERA POSTERIORE – 400,00 €

installazione telecamera visibile dallo schermo della consolle centrale.

PULIZIA ED ESTETICA

PULIZIA PROFONDA INTERNI – 150,00 €

Lavaggio professionale sedili, tappezzeria, cruscotto, vetri, portiere, pavimento, bagagliaio ed igienizzazione. Trattamento ideale per riportare l'abitacolo come appena uscito dal concessionario.

PULIZIA PROFONDA INTERNI, LAVAGGIO ESTERNO CON CERATURA A MANO – 175,00 €

LUCIDATURA AUTO – 180,00 €

lucidatura professionale sull'intera carrozzeria dell'auto. Ideale per rimuovere graffi superficiali.

LUCIDATURA PROFONDA AUTO – 340,00 €

lucidatura professionale intensiva sull'intera carrozzeria dell'auto. Ideale per rimuovere graffi profondi e strisciate.

RIGENERAZIONE CERCHI – 150,00 € / CERCHIO

trattamento che riporta il tuo cerchio come se fosse nuovo. Tempo di intervento 7 giorni.

VERNICIATURA CERCHI – 150,00 € / CERCHIO

trattamento pensato per chi vuole modificare il colore dei sui cerchi dando un nuovo look alla propria auto. Tempo di intervento 7 giorni.

OSCURAMENTO VETRI – 450,00 €

possibilità di scegliere l'intensità di oscuramento. Intervento coperto da 12 mesi di garanzia. Tempo di intervento 24 ore.

PRODOTTO PER PULIZIA CERCHI – 25,00 €

prodotto ufficiale JLR per la pulizia dei cerchi.

PRODOTTO PER PULIZIA PELLE – 9,00 €

prodotto ufficiale JLR per la pulizia degli interni in pelle. Non ne potrai più fare a meno.

PREMIARE LA FEDELTÀ DEI CLIENTI AL SERVICE

Benefici ad hoc per i clienti più fedeli

- Lavaggio vettura, 'corsia preferenziale', servizio taxi

Premi in base alla spesa del cliente nel service

- Assegnare dei punti al cliente in base a spesa / fedeltà

Servizi aggiuntivi a condizioni vantaggiose

- Presa-riconsegna vettura, auto sostitutiva, garanzie estese

Incentivare il passaparola

- Stimolare i clienti a presentare amici con vantaggi per tutti

Comunicare in modo efficace queste iniziative utilizzando più canali e strumenti e coinvolgendo tutti i collaboratori



Download Leesburg Volkswagen Mobile App Today for Exclusive Specials

Download on the App Store | Get it on Google Play

- Service**
Stay on top of your vehicle maintenance with easy service scheduling.
- Loyalty Rewards**
Earn dollars off your future vehicle, service, parts and accessory purchases.
- Coupons**
Save money with our service and parts specials.
- Specials**
Get alerts on our inventory sales, accessory specials and sale events.
- Roadside**
In times of emergency, call roadside service with just a click of a button.
- Volkswagen Car-Net**
Get direct access to the Volkswagen Car-Net app.

Download Leesburg Volkswagen app for exclusive specials.

powered by **Proximic**

Available on the App Store | Get it on Google Play

Leesburg VW VIP Loyalty Rewards



Earning is Easy

The loyalty rewards program lets you earn real dollars off your future purchases with us! Use the points you earn as money off toward your next vehicle, service, parts, or accessories purchase. Our way of saying thank you for choosing Leesburg Volkswagen!

 Service Get 100 back as reward points when you service your vehicle with us.	 Vehicle Purchase Earn 2,000 points when you purchase a vehicle with us.	 Warranty Earn 10 points when you bring your warranty repairs to us.	 Referral Earn 1,000 reward points for every referral that leads to a vehicle sale.
---	--	--	---

AUMENTARE LA FEDELTA' E MIGLIORARE IL MARKETING

Attività per aumentare la fedeltà	Idee di marketing nel service
Pacchetti cambio olio + lavaggio 	Coupon digitali 
Video con lavori aggiuntivi 	Manodopera certificata  Automotive Service Excellence MASTER AUTO TECHNICIAN
Soccorso stradale 	Video tutorial 
Garanzie su intervento 	Programma fidelity / Vip service 
Sala d'attesa con hospitality 	Passaparola premiato 

STA CAMBIANDO IL LAVORO DEI RIPARATORI

- Da 'meccatronici' a 'riprogrammatori' di software
- Nuove competenze legate a schermi innovativi, sensori e realtà virtuale
- Officine con attrezzature sempre più connesse per gestire dati a distanza
- Maggior equilibrio tra 'relazione umana' e servizi ad alto valore
- Crescita dei servizi legati alla personalizzazione della vettura
- Forte aumento del business dei pneumatici



AGENDA DI LAVORO PER I PROSSIMI 12-24 MESI



**METTERE A FUOCO LA
PROPRIA STRATEGIA**



**GESTIONE DEI
COLLABORATORI**



**PROGRAMMAZIONE
INVESTIMENTI**



**DIGITALIZZAZIONE
PROCESSI**



**MARKETING
DIGITALE**



**AMPLIARE GAMMA
SERVIZI OFFERTI**



**POTENZIARE ACCORDI
CON OPERATORI/PARTNER**



**FORMAZIONE SU
GESTIONE CLIENTE**

SCENARIO AUTOMOTIVE E IMPATTO SUL POST VENDITA

Meeting Carrosserie Suisse

14 Aprile 2026

Luca Montagner

Associate Director (ICDP) – Senior Advisor Automotive

