

CONCESSIONARIE AUTO: LA GESTIONE DELLA REPUTAZIONE ONLINE COME CHIAVE PER IL SUCCESSO DEL BUSINESS

- **Anche nell'industria automotive le recensioni online sono un asset fondamentale: 32x di ROI per i dealer che decidono di gestire consapevolmente la propria e-reputation**
- **Recovery: 8% dei ricavi generati dalla gestione della e-reputation arriva da clienti insoddisfatti convertiti in nuovi ambassador**

MILANO - 23 Novembre 2023 - Se la considerazione di un brand è legata oggi giorno a un'esperienza d'uso soddisfacente, la fiducia diventa ciò che può fare la differenza tra vincere o perdere un'opportunità di business, anche nella distribuzione automotive. **MotorK**, azienda specializzata in soluzioni SaaS per la distribuzione automobilistica in tutta l'area EMEA, **ha condotto uno studio sui dati di FidSpark, un potente strumento di gestione della reputazione online dedicato a concessionarie e case auto**, per analizzare il comportamento degli utenti e comprendere l'influenza che le recensioni online hanno sui consumatori che intendono avvalersi di un servizio della concessionaria.

L'analisi MotorK¹, condotta su oltre 1500 punti vendita, ha messo in luce come investire in strumenti per la gestione consapevole della propria e-reputation porti ad un **ritorno sull'investimento di 32 volte** per le concessionarie.

Lo stesso studio rivela che sul fatturato generato da FidSpark, **l'8% deriva da una chiara strategia di recovery**: in caso di sentiment negativo, il tool permette di evidenziare le situazioni nelle quali, grazie ad un intervento mirato, la concessionaria può trasformare un'esperienza insoddisfacente in un'opportunità per ricostruire la fiducia e rafforzare il rapporto con il cliente. L'interazione con l'utente è anche facilitata dall'intelligenza artificiale, grazie ad un'integrazione con OpenAI che permette ai dealer di elaborare risposte efficaci alle recensioni.

Nel complesso, FidSpark permette di automatizzare la raccolta di feedback, organizzare le recensioni da diverse fonti e analizzare in maniera puntuale la performance della concessionaria. Utilizzando FidSpark in combinazione con il CRM e i tool di predictive marketing di MotorK, un dealer può lavorare in maniera granulare sulla customer experience, intercettando ed anticipando le necessità di un cliente automotive sempre più esigente. Uno strumento prezioso, sapendo che il 90% dei consumatori ritiene che le recensioni e le segnalazioni di altri utenti siano più importanti di qualsiasi informazione fornita da un venditore.²

¹Analisi condotta tra il 01.01.2022 e il 31.06.2023 su 1.526 punti vendita - clienti MotorK - in Italia e Francia.

² Fonte: [NiceJob](#)

MOTORK

MotorK (AMS: MTRK) è la società leader nell'area EMEA specializzata in soluzioni SaaS per il retail automotive e vanta oltre 450 dipendenti dislocati tra dodici uffici in otto Paesi (Italia, Spagna, Francia, Germania, Portogallo, Regno Unito, Israele e Belgio). MotorK permette a case produttrici e concessionarie di migliorare l'esperienza cliente attraverso un'ampia suite di prodotti e servizi digitali completamente integrati. L'azienda supporta il comparto con una combinazione innovativa di soluzioni digitali, prodotti cloud SaaS e il più grande dipartimento di Ricerca e Sviluppo nel settore automotive digitale in Europa. Fondata in Italia nel 2010, MotorK è stata riconosciuta da numerose organizzazioni come una delle società europee con il maggior tasso di crescita in Europa, tra queste Euronext TechShare, Tech Tour 50, Technology Fast 500 EMEA, FT 1000. Per ulteriori informazioni visitare il sito www.motork.io.

PER ULTERIORI INFORMAZIONI

MOTORK - PR TEAM

Laura Ruggeri, Madia Reina
press@motork.io

«Per gli utenti oggi è normale affidarsi alle recensioni nella fase di ricerca di un bene o servizio: è una prassi consolidata nell'ambito dei beni di consumo, dei servizi alberghieri e turistici e della ristorazione – dichiara **Marco Marlia, CEO e co-fondatore di MotorK**. – In ambito automotive mancava una soluzione che permettesse di entrare in pieno controllo del processo di generazione e coltivazione della fiducia online che, grazie all'integrazione dell'intelligenza artificiale permette anche di interagire in modo efficace con gli utenti».

Per maggiori informazioni visitare www.motork.io/it/fidspark/.

MOTORK

MotorK (AMS: MTRK) è la società leader nell'area EMEA specializzata in soluzioni SaaS per il retail automotive e vanta oltre 450 dipendenti dislocati tra dodici uffici in otto Paesi (Italia, Spagna, Francia, Germania, Portogallo, Regno Unito, Israele e Belgio). MotorK permette a case produttrici e concessionarie di migliorare l'esperienza cliente attraverso un'ampia suite di prodotti e servizi digitali completamente integrati. L'azienda supporta il comparto con una combinazione innovativa di soluzioni digitali, prodotti cloud SaaS e il più grande dipartimento di Ricerca e Sviluppo nel settore automotive digitale in Europa. Fondata in Italia nel 2010, MotorK è stata riconosciuta da numerose organizzazioni come una delle società europee con il maggior tasso di crescita in Europa, tra queste Euronext TechShare, Tech Tour 50, Technology Fast 500 EMEA, FT 1000. Per ulteriori informazioni visitare il sito www.motork.io.

PER ULTERIORI INFORMAZIONI**MOTORK - PR TEAM**

Laura Ruggeri, Madia Reina
press@motork.io