

**MARCO HANNAPPEL, ANITEC: “EVOLUZIONE DEL POST VENDITA,
DA MERO COSTO A TRAINO PER LE SCELTE D’ACQUISTO”**

In occasione del convegno Aftermarketing sulla gestione innovativa del post vendita nell'elettronica di consumo, il Vice Presidente di Anitec Marco Hannappel ha sottolineato come i servizi post vendita siano un elemento fondamentale e distintivo dell'offerta, in grado di dare continuità al rapporto col cliente e di influenzarne fortemente gli acquisti

Milano, 3 Maggio 2017 – In occasione del convegno “Aftermarketing” sulla gestione innovativa del post vendita nell'elettronica di consumo, organizzato da Domestic&General, con il patrocinio di Anitec, Aires e Ceced, il Vice Presidente di ANITEC, Marco Hannappel, confrontandosi con i principali player del bianco e del bruno ha fornito il suo punto di vista sull'evoluzione e l'importanza crescente dei servizi innovativi legati al post vendita.

*“La gestione del post vendita non rappresenta oggi un mero fattore di costo – ha dichiarato **Marco Hannappel** – costituisce invece un elemento fondamentale e distintivo dell'offerta in grado di dare continuità al rapporto col cliente e influenzarne fortemente le scelte. E' pertanto un mattone strategico nella costruzione del valore aggiunto che rientra a pieno titolo nei piani di marketing aziendali. Il livello qualitativo dei servizi post vendita caratterizza ormai il posizionamento del brand sul mercato al pari dei fattori distintivi intrinseci dei prodotti offerti”.*

*“I servizi di post vendita sono certamente destinati ad evolversi ancora a beneficio del cliente – ha concluso **Hannappel** – anche se possibili sinergie di filiera, come la gestione condivisa o centralizzata, non sembrano attualmente percorribili. Altri fattori di integrazione quali il catalogo elettronico, la gestione del ciclo dell'ordine e la logistica collaborativa vanno invece incoraggiati e ulteriormente sviluppati”.*

Anitec ha tra i propri obiettivi quello di promuovere e sostenere lo sviluppo del settore dell'information technology come generatore di crescita, di valore, di competitività e di sostenibilità. In questo contesto il tema dell'innovazione nella gestione delle strategie legate al rapporto tra imprese e consumatori, entra di diritto come fattore abilitante in termini di brand reputation e customer satisfaction.

Si tratta di una visione di sistema, che parte da un ascolto permanente del mercato per giungere ad una sensibilità condivisa, nella quale la relazione con il cliente risulta determinate in tutto il processo, dalla vendita al post vendita, raggiungendo così il ruolo di driver in termini di fidelizzazione e consenso.

ANITEC - Associazione Nazionale Industrie Informatica, Telecomunicazioni ed Elettronica di Consumo - aderente a Confindustria e socio fondatore della Federazione Confindustria Digitale, è l'organismo di categoria che riunisce le imprese operanti in Italia in attività industriali e servizi connessi alle tecnologie delle Telecomunicazioni, dell'Informatica, dell'Elettronica di Consumo, degli Apparat per Impianti d'Antenna. Anitec vuole contribuire alla crescita e allo sviluppo del Paese attraverso l'applicazione e l'utilizzo delle più innovative tecnologie digitali. Anitec è il partner italiano di DigitalEurope, l'associazione europea dell'ICT. Anitec è partner della Digital Skills and Jobs Coalition.

Contatti per i media

Imprese di Talento, Consulenza Strategica in Comunicazione e Relazioni Pubbliche

Daniele Salvaggio / daniele.salvaggio@impreseditalento.com / +39 335.6415411
Federico Ziller / federico.ziller@impreseditalento.com / + 39 335.7555508