

Scritto da A.Men

Mercoledì 08 Maggio 2019 11:03

Un'indagine Carglass ha fotografato i cambiamenti e le aspirazioni dei professionisti dell'autoriparazione.



La professione del carrozziere negli ultimi 10 anni è profondamente cambiata.

È quanto emerge da una recente **indagine** condotta da **Carglass** su 200 carrozzerie affiliate al marchio.

Ben l'87% degli intervistati ha dichiarato, infatti, la convinzione di un **profondo mutamento nell'ultimo decennio** con un livello di sofisticazione degli interventi che è aumentato rispetto al passato per il 67% di chi ha risposto all'indagine.

Stando ai professionisti della carrozzeria, la gestione delle **pratiche assicurative** legate ai sinistri e al relativo iter che si conclude con la liquidazione sono un elemento rilevante per il 74% degli intervistati, seguita dal **primo contatto con il cliente**, la **presa visione dell'auto** (58%) e la **comunicazione agente/assicurazione e perito/authority** (51%).

Alla domanda relativa alle tre aree sulle quali investire ed impegnarsi nel prossimo futuro vengono riportate nell'ordine: la comunicazione con agente assicurativo (17%); il primo contatto con il cliente (14%) e la gestione pratica assicurativa (13%).

Spostando il focus sulle fasi della riparazione, gli intervistati considerano l'**elettronica** (98%) in cima alla classifica delle **fasi di lavoro più complesse** rispetto al passato, seguita dalla **meccanica** (91%), dal **montaggio** (65%) e **smontaggio** (60%) dei vari **componenti**. Di contro, sono stati **semplificati** processi più tradizionali/artigianali come la **preparazione** (74%), la **finitura** (66%) e la **latteria** (57%).

Stando ai dati dell'indagine, i **paraurti** (anteriore e posteriore, rispettivamente con il 30% e 24%) sono quelli maggiormente coinvolti negli incidenti stradali e quindi, i più riparati, seguiti dalle **portiere** (15%).

Queste parti dell'auto, insieme alla fanaleria anteriore (13%) e alle parti strutturali come le traverse e i rinforzi (13%), sono proprio quelle che hanno registrato una sempre **maggiore complessità di intervento**, legata all'evoluzione tecnologica e ai cambiamenti del design stesso dell'auto.

Ieri come oggi, le conoscenze tecniche e quelle gestionali sono un punto fermo e gli **strumenti tecnologici** considerati più importanti sono i **diagnostici** (96%), seguiti a pari merito dal **tintometro computerizzato** e dai **sistemi gestionali** specifici per la carrozzeria (93%).

Sempre più determinante risulta la **componente relazionale**.

Il 46% degli affiliati dichiara che i clienti (per lo più uomini, 66%) si presentano di persona in officina mentre il 45% preferisce prendere contatto telefonicamente.

La passione per una professione emerge anche dagli **aneddoti** o **episodi** curiosi riportati dagli intervistati, come un'auto incidentata e riparata in 30 ore per consentire la partecipazione ad una edizione della Targa Florio, la consegna di una MG A del 1961 dopo circa 2 anni complessivi di restauro totale o ancora gli interventi su auto di lusso o inedite e vintage (Fiat 500 Topolino Sport Siata, Fiat 124, Iso Rivolta e Morgan e Mercedes degli anni 50, solo per citarne alcune).

La Ferrari è considerata l'auto più bella da riparare dal 35% degli intervistati, seguita da Lamborghini con il 10% e Maserati con l'8%.