

Di chi è il cliente?

di **Andreas Barchetti** // Gruppo Barchetti Autocity



Lettera aperta ai colleghi concessionari. Tra codici e paure, nell'era di internet, sulla questione della Privacy e della proprietà dei dati è in corso un confronto ampio e sostenuto oltretutto non sempre trasparente, tra Casa mandante e Dealer.



www.anticrisiday.it

A cuore aperto sull'applicazione del GDPR 2017

Il ring se vogliamo uscire dalla definizione accademica della privacy e vogliamo con concretezza farla al nostro mondo, ha più lottatori: dall'Antitrust che protegge la libera concorrenza e quindi informazione diffusa, al patto di non concorrenza dei venditori a provvigione che in caso di risoluzione di rapporto non dovrebbero poter effettuare alcuna azione sui nominativi del loro ex-portafoglio



Le finalità

La **FINALITA'** del trattamento del dato: che al cliente siano chiare le **ragioni** per le quali i suoi dati vengono trattati e che siano definite le regole di entrata ed uscita dal sistema per il cliente.

Si vuole stabilire, che là dove intervengano più soggetti che perseguono la **stessa finalità**, ci sia un accordo tra i soggetti (per esempio concessionario e casa mandante) che regoli le responsabilità di entrambi.

Questi sono i due elementi fondamentali, in assenza dei quali, l'Autorità a decretare sanzioni pesantissime.



I Momenti del Cliente	Finalità tra Dealer e OEM	La finalità del Dealer	Finalità della Casa Mandante
PREVENTIVO	Disgiunta	Fare un'offerta trasparente e completa per vendergli una vettura nuova (anche di marchi diversi), km0, usata, servizi finanziari, servizi assicurativi, servizi di manutenzione e di mobilità, etc.	Nessuna. La casa mandante deve produrre vetture e fare in modo che il dealer ne acquisti in quantità
CONTRATTO	Disgiunta	Il dealer si impegna contrattualmente a fornire un bene / servizio. Il dealer e la casa mandante sono soggetti giuridici disgiunti e la casa mandante non è parte del contratto firmato tra il cliente ed il dealer.	Nessuna. La casa mandante non fa parte dell'accordo stipulato.
ORDINE DELLA VETTURA NUOVA	Congiunta	Il dealer ha interesse che il cliente riceva velocemente il veicolo ordinato e che le promesse fatte al cliente in termine di condizioni commerciali siano rispettate.	L'interesse della casa mandante è minore nella decisione di poter produrre la vettura ordinata, perché per produrre una vettura la fabbrica non ha bisogno del nome del cliente, bensì di garantire singole azioni commerciali o accordi quadro di categoria dove il produttore riconosce al dealer le condizioni di acquisto più vantaggiose.
IMMATRICOLAZIONE E FATTURAZIONE	Disgiunta	Fattore essenziale per il dealer per poter adempiere a tutti gli obblighi in termini fiscali e civilistici. Specialmente se si pensa ai regimi speciali come l'IVA al 4% (dato sensibile). Delicata anche la relazione con enti terzi (agenzia pratiche auto, installatori di accessori per handicap, etc.)	Nessuno. Anzi, di solito le case mandanti chiedono l'utilizzo di informative preconfezionate da loro che lasciano completamente scoperto il dealer, esponendolo a grandi rischi.
CONSEGNA DELLA VETTURA	Congiunta	È essenziale abbinare il telaio della vettura al cliente e alla data di consegna per assicurare al cliente le condizioni di garanzia sul prodotto.	Il produttore ha necessità di conoscere la data di consegna / immatricolazione della vettura per poter riconoscere i termini della garanzia sul prodotto. Non necessariamente avrebbe bisogno di sapere chi la utilizza. Però rimane sempre l'obbligo da parte del produttore di informare l'utilizzatore su eventuali azioni di richiamo.



I Momenti del Cliente	Finalità tra Dealer e OEM	La finalità del Dealer	Finalità della Casa Mandante
PAGAMENTO / FINANZIAMENTO	Disgiunta	Vedi sopra. Aggiungo la particolarità della raccolta della busta paga del cliente. Dove il reddito di per sé non costituisce un dato sensibile, ma l'eventuale appartenenza ad una organizzazione sindacale che è annotata sulla busta paga.	Vedi sopra
RIPARAZIONI	Congiunta	Valgono i principi sopra esposti sul contratto. L'ordine di lavoro è un contratto che poi va fatturato, pertanto le finalità sono chiare.	Certo, anche la casa mandante non ha bisogno del nome del cliente per riconoscere una garanzia sul prodotto. Però allo stesso momento esiste un obbligo da parte della casa mandante in caso di azioni di richiamo sulla sicurezza, pertanto è nell'interesse del dealer e della casa mandante di tenere aggiornati gli utilizzatori del prodotto.
INDAGINE DI SODDISFAZIONE	Congiunta	Il dealer ha interesse di conoscere il grado di soddisfazione del cliente sia verso il servizio ottenuto che verso il prodotto. Elemento essenziale per l'orientamento di un'azienda.	La casa mandante ha lo stesso interesse del dealer nel conoscere il grado di soddisfazione del cliente sul prodotto e sull'esperienza all'interno del marchio.
MARKETING	Disgiunta	Essendo dealer e casa mandante soggetti giuridici indipendenti, ognuno deve avere la facoltà di agire in autonomia sul mercato.	Vedi sopra



Di chi è il cliente

Il mio vuole essere un ragionamento a cuor aperto, e non vuole e non deve essere un parere legale, ma semplicemente un racconto di un'esperienza e di un insegnamento che ho potuto vivere in questi ultimi mesi.

Esperienza che mi chiede anche di fare un appello a tutti i miei colleghi, ovvero quello di valutare con attenzione a chi ed a quale prezzo passano il proprio patrimonio aziendale.

