

# MAWDY SERVICES ANCORA PIÙ VICINA AI MOTOCICLISTI

di MICHELE STARACE

Dal 6 all'8 settembre, in occasione del gran premio di Moto GP di Misano, Mawdy Services ha presentato Jerez, il suo nuovo programma di garanzia meccanica ed elettronica per ciclomotori. La soluzione si aggiunge a quella che, secondo Cecilia Tabarelli, direttore comunicazione e marketing della società, è un'offerta peculiare nel mercato italiano supportata da attività di marketing mirate

Lo scorso settembre, **Mawdy Services** ha presenziato alla tre giorni del *Gran Premio Red Bull di San Marino e della Riviera di Rimini* con un'area vip riservata all'interno del *Gresini Events Village*, dedicata ai propri ospiti, dealer, fornitori e agenti presso l'autodromo *Marco Simoncelli* di Misano. Per la società, l'evento ha rappresentato un'occasione di incontro con i partner e un'ottima cornice per sottolineare l'impegno di Mawdy Services, già attiva nel settore automotive, anche nel mondo delle due ruote, grazie al suo nuovo prodotto *Jerez* (che prende il nome dal famoso circuito andaluso). Parte del bouquet di proposte di *MiA Drive Protection*, *Jerez* è un programma di garanzia per guasti meccanici, elettrici ed elettronici, dedicato ai ciclomotori che include l'assistenza stradale in tutta Italia ed Europa. Una soluzione smart e connessa che va incontro alle mutate esigenze dei motociclisti, che in caso di neces-

sità possono richiedere supporto operativo in autonomia attraverso una web app, oppure via WhatsApp o ancora contattando la struttura organizzativa (contact center). L'assistenza stradale di questa soluzione è h24 365 giorni, anche in autostrada e prevede la geolocalizzazione del mezzo con Google Maps, nonché la possibilità di monitorare e ricevere aggiornamenti in tempo reale sull'arrivo del mezzo di soccorso. Completa la customer experience la possibilità di fornire una valutazione sul servizio ricevuto.

## DUE BRAND RELATIVAMENTE RECENTI

Per Mawdy Services l'evento di Misano è stato il palcoscenico ideale per mostrare la propria presenza nel mercato della mobilità, ma si tratta solo dell'ultimo di una serie di eventi e campagne commerciali organizzati nei due anni passati per lanciare il nuovo brand sul

mercato. Sia Mawdy Services che **Mawdy**, infatti, sono marchi relativamente recenti, figli di un re-branding cominciato nel gennaio 2023, quando **Mapfre Asistencia** ha cambiato nome commerciale in Mawdy - Mapfre Worldwide Digital Assistance. Quest'ultima è l'unità di assistenza del Gruppo **Mapfre**, specializzata in modelli di distribuzione digitale con partner e aziende di vari settori, ai quali fornisce servizi e soluzioni che vanno oltre l'assicurazione e completano l'offerta dei suoi partner commerciali. Oggi opera in 23 paesi e conta più di 2.000 dipendenti. Mawdy Services è invece un brand attivo nel settore automotive che sviluppa servizi innovativi per veicoli nuovi e usati, programmi di estensione di garanzia, soluzioni flessibili per la gestione dei sinistri e prodotti a tutela della famiglia. In Italia, Mawdy Services è una società di servizi interamente controllata da Mawdy. "Pur avendo un nome differente, i

due nuovi brand oggi sono assolutamente riconoscibili”, assicura **Cecilia Tabarelli**, direttore comunicazione e marketing di Mawdy - Mapfre Worldwide Digital Assistance Italia. Per prima cosa, infatti, “a livello di logo e di marchio richiamano in maniera familiare quello di Mapfre, oltre al fatto che l’endorsement che li accompagna riprende il nome. E poi – sottolinea – è stato fatto un enorme lavoro per andare a condividere e a far conoscere il prima possibile queste nuove realtà”.

## MASSIMA ATTENZIONE AI PARTNER

Merito dei grandi sforzi del marketing e di tutta la parte commerciale, quindi, che negli ultimi due anni si sono dati da fare per mettere in campo una serie di iniziative. “Dal punto di vista del valore strategico, eventi come quelli di Misano sono importantissimi. Innanzitutto – spiega – la visibilità che si ottiene è molto elevata e di conseguenza la brand awareness ne beneficia. In secondo luogo si tratta di iniziative pensate per aumentare il farming

e l’engagement dei nostri partner, che ci consentono di avere dei momenti di confronto in un ambiente più rilassato, in modo da comprenderne al meglio esigenze e problematiche e poter andare loro incontro”. La soddisfazione dei partner, secondo Tabarelli, è fondamentale: “A noi piace riconoscerci in chi ci dovrà rappresentare, quindi quando scegliamo un partner siamo estremamente attenti. E nel caso dell’evento di settembre, ne abbiamo scelto uno straordinariamente giusto per noi (il team Gresini ndr)”. Grazie a questa collaborazione, nel corso del Gran Premio Mawdy Services ha potuto organizzare diversi momenti di networking e condivisione. Ad esempio, venerdì 6 settembre sono stati ospitati alcuni tra i maggiori dealer italiani che nel corso degli ultimi tre anni hanno partecipato al progetto intitolato *L’evoluzione imprenditoriale per la continuità aziendale*, dedicato alle nuove generazioni di manager nel settore delle concessionarie auto e moto con l’obiettivo di accompagnare il passaggio di consegne tra genitori

e figli alla guida delle aziende di famiglia. Sabato 7 è stato dedicato ai partner di Mawdy Services più preziosi, officine e soccorritori stradali, mentre domenica 8 è andata in scena la premiazione degli agenti più meritevoli, accompagnati dai loro dealer di riferimento.

## LE PARTICOLARITÀ DELL’OFFERTA

A completare il quadro è poi un’offerta “davvero peculiare nel mercato italiano”, osserva la manager. A partire dalla gestione vera e propria dell’assistenza, che passa per una centrale operativa interna attiva 24/7 localizzata a Biella (soluzione atipica al giorno d’oggi, visto che le centrali sono spesso delocalizzate). “Inoltre teniamo tantissimo alla formazione del nostro personale e al farming interno. Abbiamo colleghi che lavorano in centrale da tantissimi anni e questo è un valore aggiunto straordinario, poiché hanno una competenza difficile da ottenere altrimenti”. Ciò è fondamentale, perché qualora un cliente si trovasse in una situazione di difficoltà, dall’altra parte del telefono potrebbe contare su un operatore ben preparato, in grado di gestire il problema nel tempo più breve possibile. “A questo – prosegue – si aggiunge tutta la digitalizzazione e la modernità che è stata portata dal gruppo all’interno dell’assistenza. Abbiamo degli strumenti all’avanguardia in grado di dare al cliente un monitoraggio concreto e costante di quello che è il suo caso”. Ne è un esempio, per le auto, la possibilità di chiedere assistenza tramite una chat WhatsApp: soluzione ancora più rapida del rivolgersi a un operatore. L’utente, infine, ha la possibilità di monitorare metro per metro la posizione del carro attrezzi che sta andando a recuperare il suo veicolo, laddove sia necessario.



Il team di Mawdy Services presente al gran premio Moto GP di Misano