

Operai del NLT

Survey

Marzo 2026

Sostenuta da Targa Telematics ed Escargo



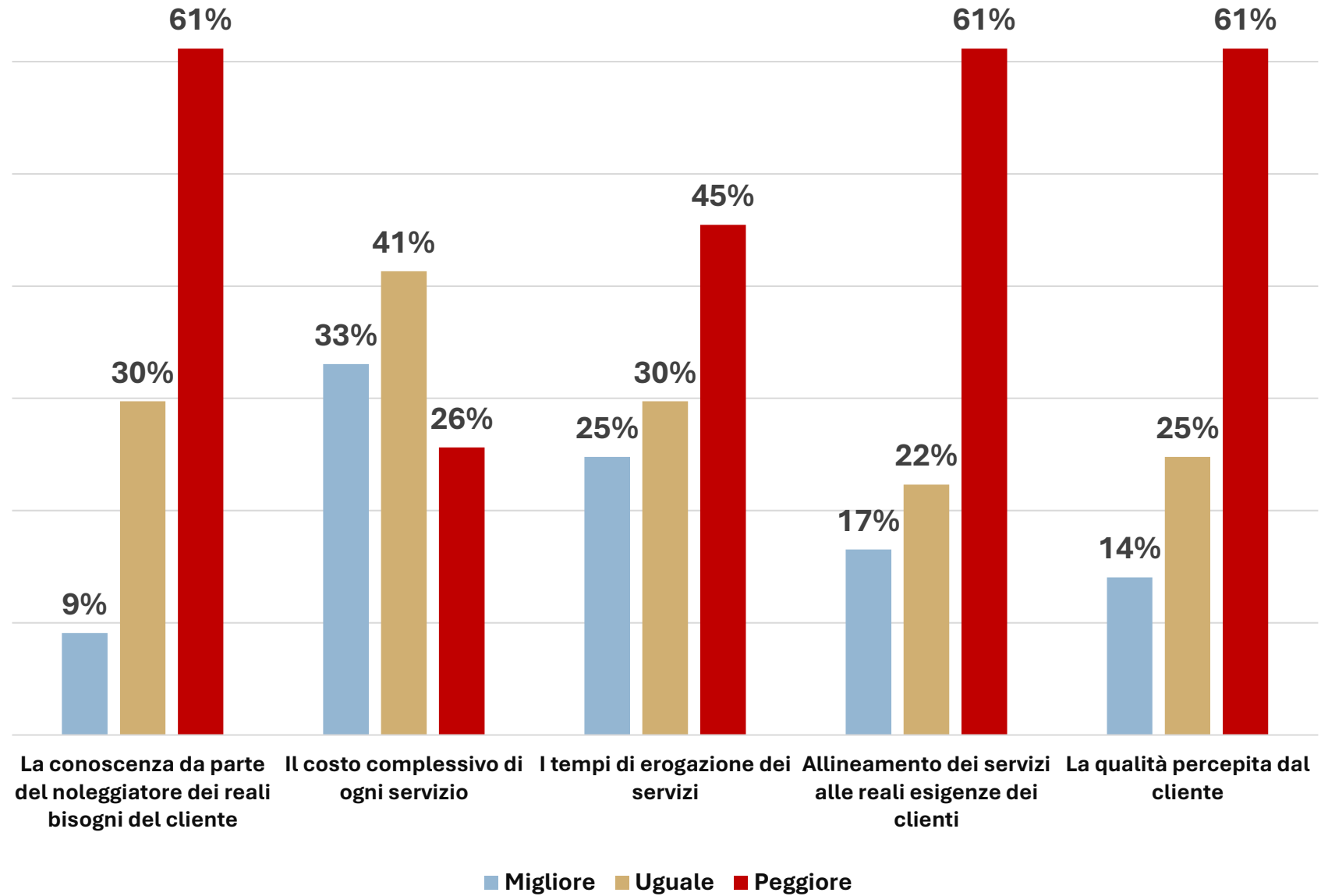
Aree dell'indagine

- I noleggiatori hanno affidato tutte o quasi le relazioni col cliente a soggetti esterni che operano per loro: reti di assistenza, multe, autorizzazioni, gomme, black box, immatricolazione, documenti, logistica, ritiro/consegna, perizie stato d'uso, gestione danni e incidenti, soccorso stradale.
- Il questionario indaga su come questo outsourcing abbia modificato la sostanza dei servizi e la soddisfazione del cliente.
- Hanno risposto al questionario 121 manager automotive

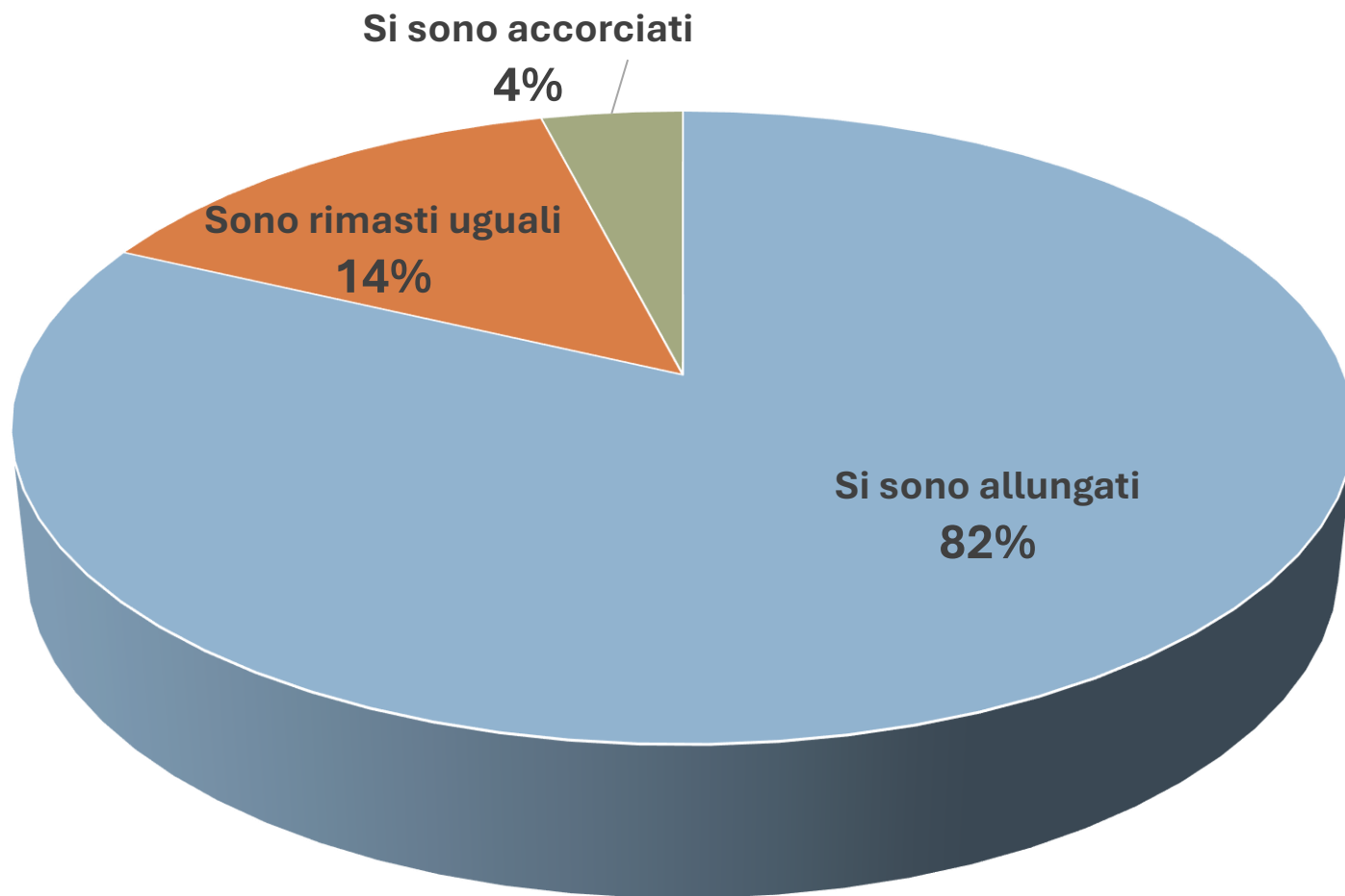
Key findings

- Per i rispondenti, i servizi del NLT erogati da soggetti esterni che vengono considerati ad impatto **peggiorativo** sono: la conoscenza del noleggiatore dei reali bisogni del cliente (61%), i tempi di erogazione dei servizi (45%), allineamento dei servi alle reali esigenze dei clienti (61%) e la qualità percepita dal cliente (61%). Solo il costo complessivo di ogni servizio viene considerato uguale (41%).
- Da quando il servizio di manutenzione è affidato a più fornitori separati, secondo i rispondenti, i tempi del fermo auto si sono allungati (82%), il costo complessivo del servizio è aumentato (46%), e la soddisfazione del cliente è diminuita (75%).
- Per i rispondenti, i noleggiatori sono **poco informati** sul servizio di consegna che i loro fornitori erogano, rispetto a: appuntamento (41%), spiegazione completa della vettura (40%), qualità di trattamento del cliente (84%) e Soddisfazione del cliente per il servizio complessivo (45%). Solo sulla vettura pronta e conforme all'ordine è abbastanza informato (43%).
- Per il 49% dei rispondenti la consegna a domicilio casa/ufficio dell'auto è il servizio più apprezzato dai driver.
- Per i rispondenti, i noleggiatori sono **poco informati** sui servizi di manutenzione che erogano i loro fornitori, in particolare: tempi di erogazione (47%), efficienza nell'erogazione (53%), allungamento dei tempi (48%), comunicazione al cliente (45%), qualità di trattamento del cliente (50%) e soddisfazione del cliente per il servizio complessivo (43%).
- Per il 58% dei rispondenti, il servizio più apprezzato dai driver pensando al fermo per manutenzione è il ritiro/consegna a domicilio casa/ufficio del mezzo.
- Per i rispondenti, una gestione integrata di tutti i dati dell'auto **porterebbe molti benefici**, in termini di: informazione precisa e corretta sui tempi di consegna (68%), utilizzo dei tempi di sosta per controlli e allestimenti (55%), informazione precisa e corretta sui tempi di fermo auto (69%) e riduzione dei tempi di fermo tecnico (66%).
- Per il 64% dei rispondenti, integrare ed elaborare i dati prodotti dall'auto tutti insieme, grazie a un sistema di AI, porterebbe valore all'intero processo.
- Per il 60% dei rispondenti, il canale di comunicazione più opportuno per monitorare la soddisfazione del cliente è quello di far arrivare il feedback di ogni driver al noleggiatore e al fleet manager.

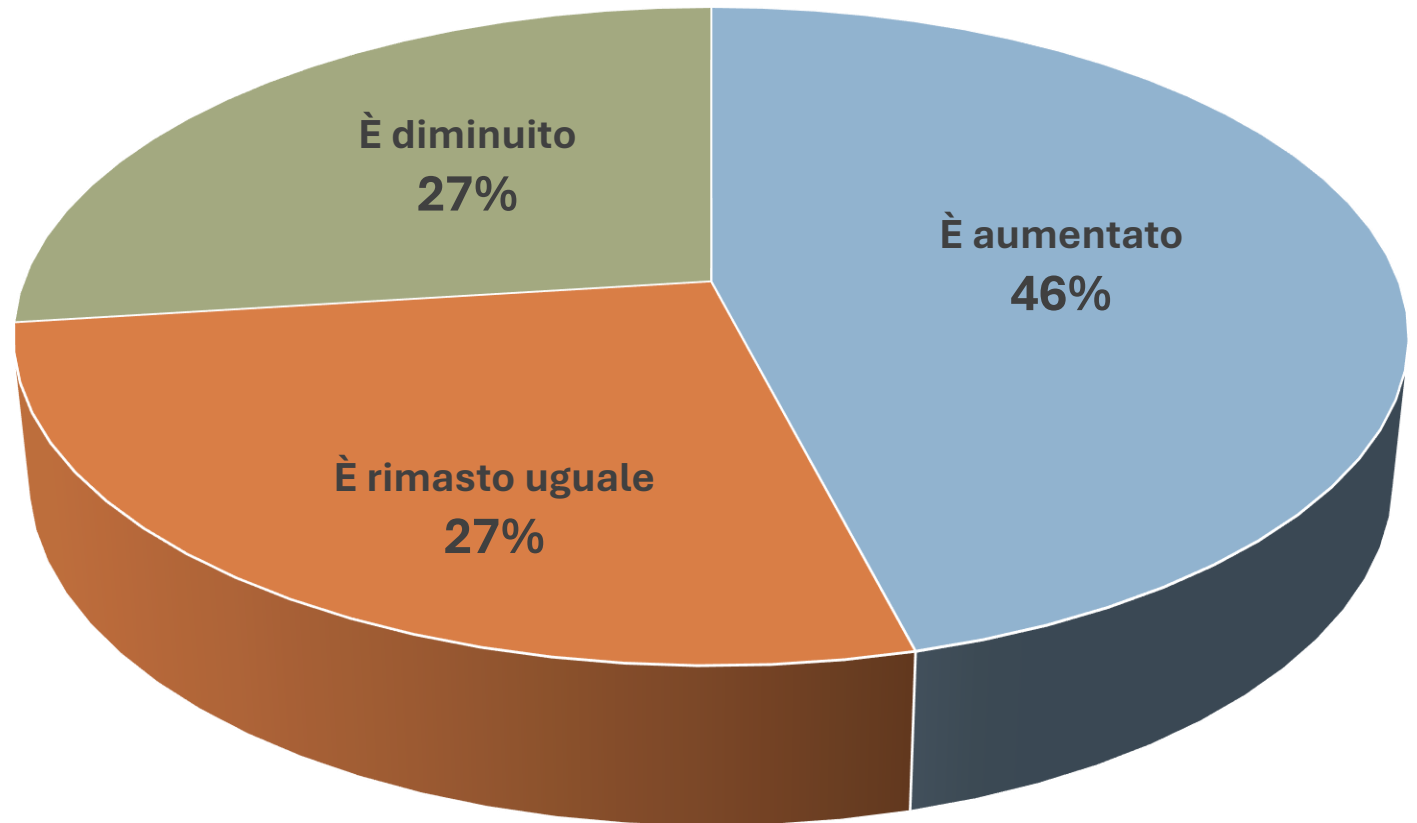
1. Oggi molti servizi del NLT sono erogati da **soggetti esterni** al noleggiatore: broker, consegna, tagliandi e gomme, riparazioni, auto sostitutiva, perizie stato d'uso.
Quale impatto c'è stato sui seguenti item?



2. Per uno stesso servizio di manutenzione è previsto l'intervento di più fornitori separati (autorizzazione, esecuzione lavoro, ricambi, logistica). Secondo te, questo che impatto ha avuto sui tempi di **fermo auto**?

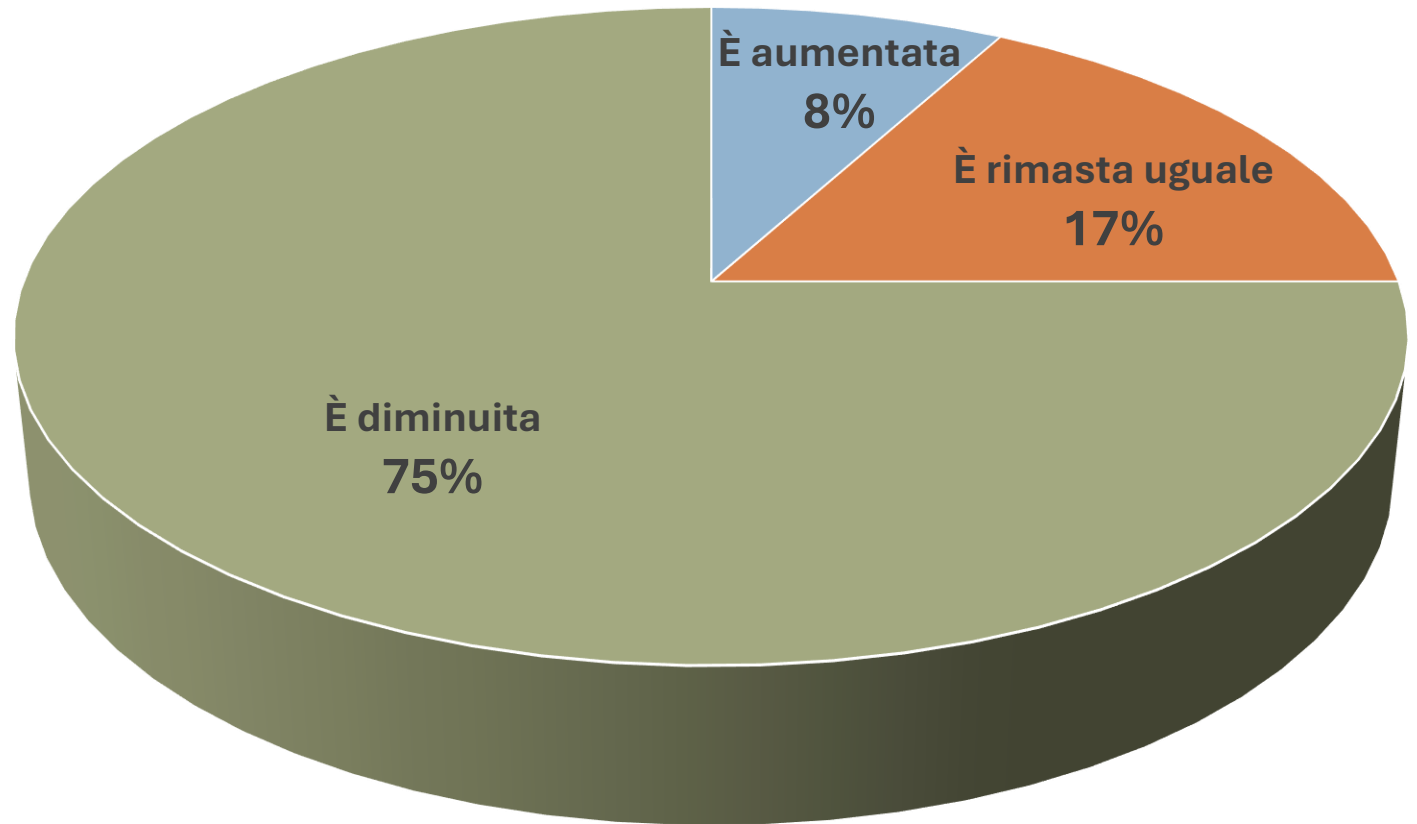


3. Per uno stesso servizio di manutenzione è previsto l'intervento di più fornitori separati (autorizzazione, esecuzione lavoro, ricambi, logistica). Secondo te, questo che impatto ha avuto sul **costo** complessivo del servizio?



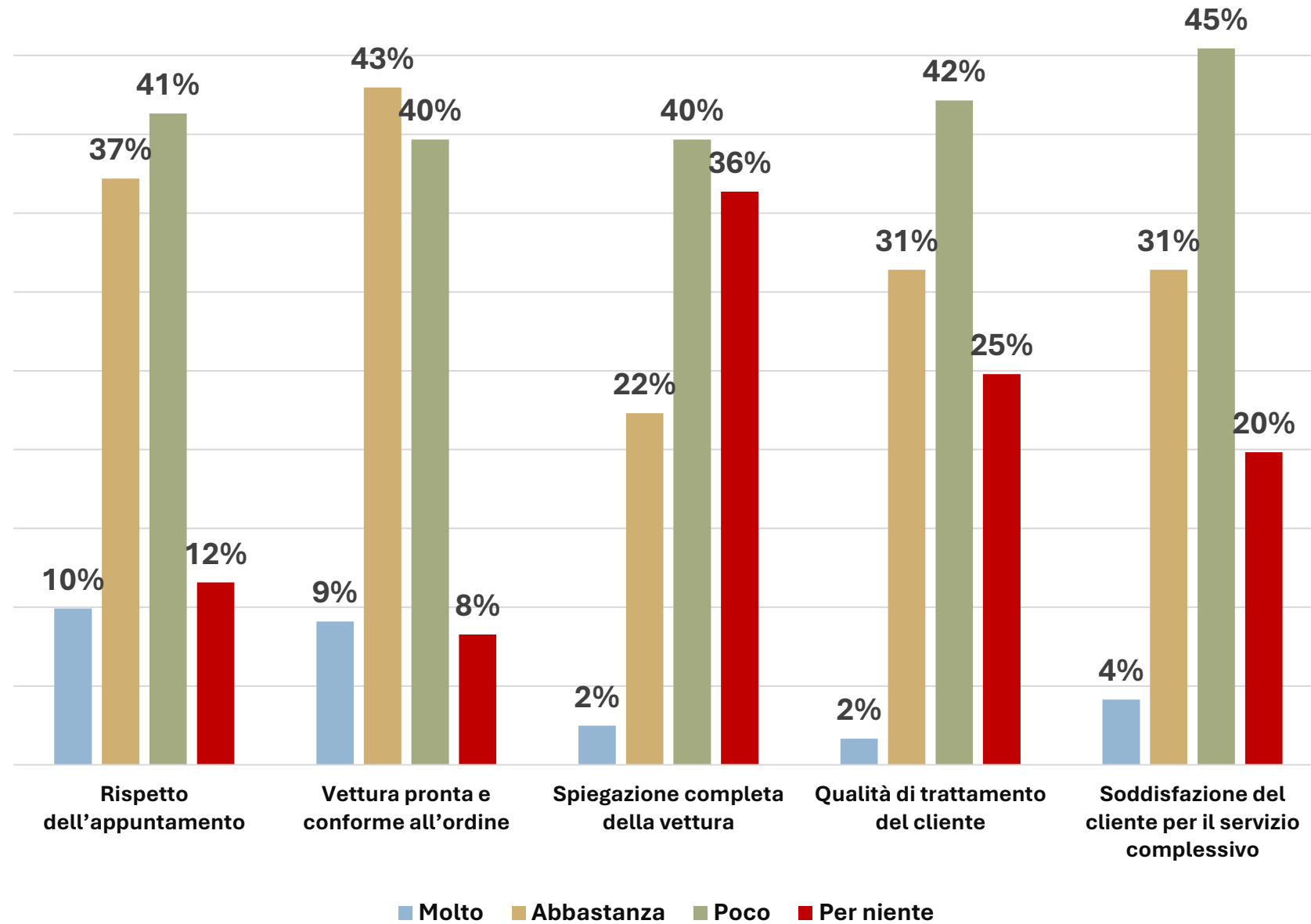
121 risposte

4. Per uno stesso servizio di manutenzione è previsto l'intervento di più fornitori separati (autorizzazione, esecuzione lavoro, ricambi, logistica). Secondo te, questo che impatto ha avuto sulla **soddisfazione** del cliente?



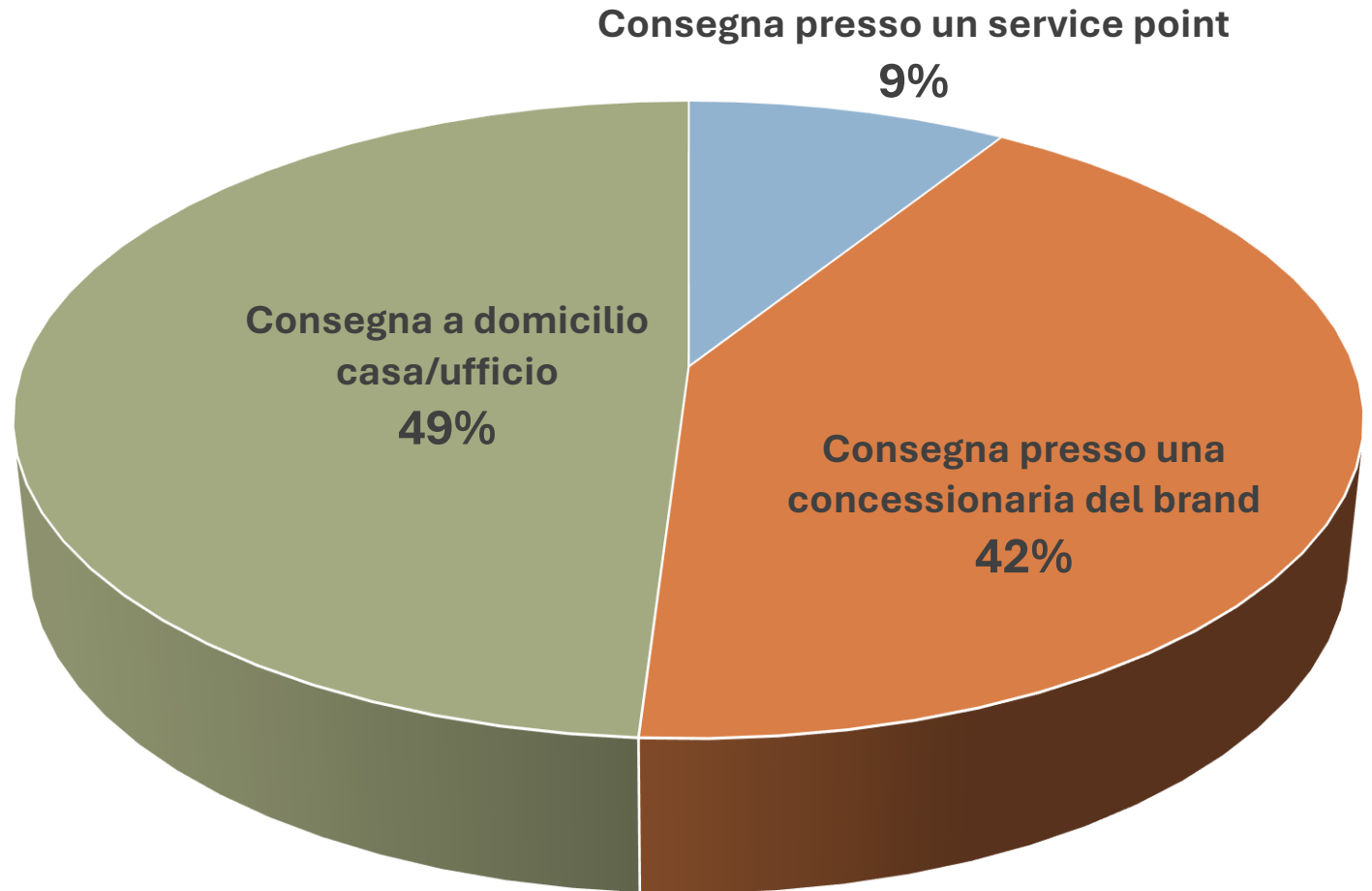
121 risposte

5. Secondo te, i noleggiatori LT quanto sono informati sul servizio di **consegna** che i loro fornitori erogano ai clienti, in merito a:

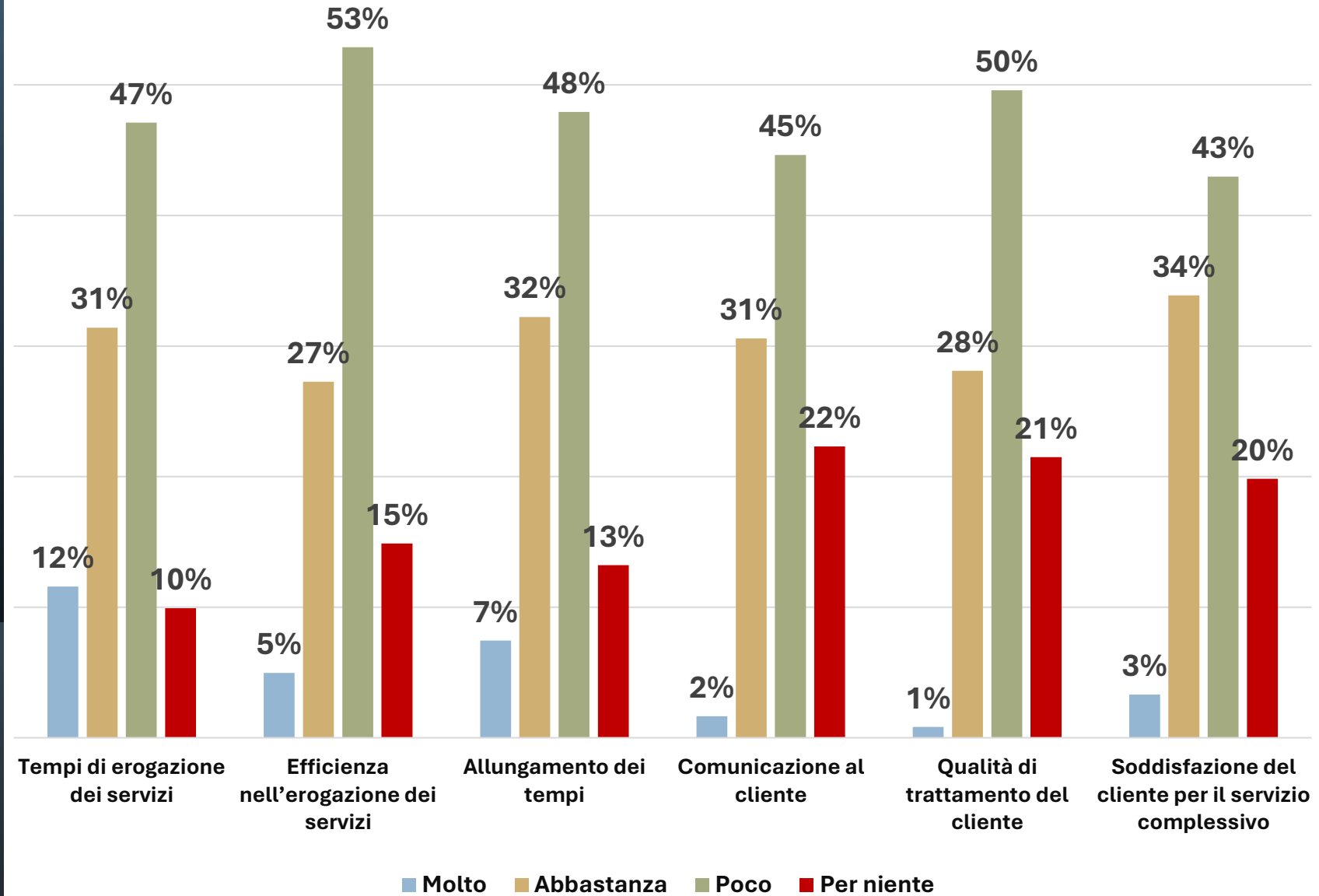


121 risposte

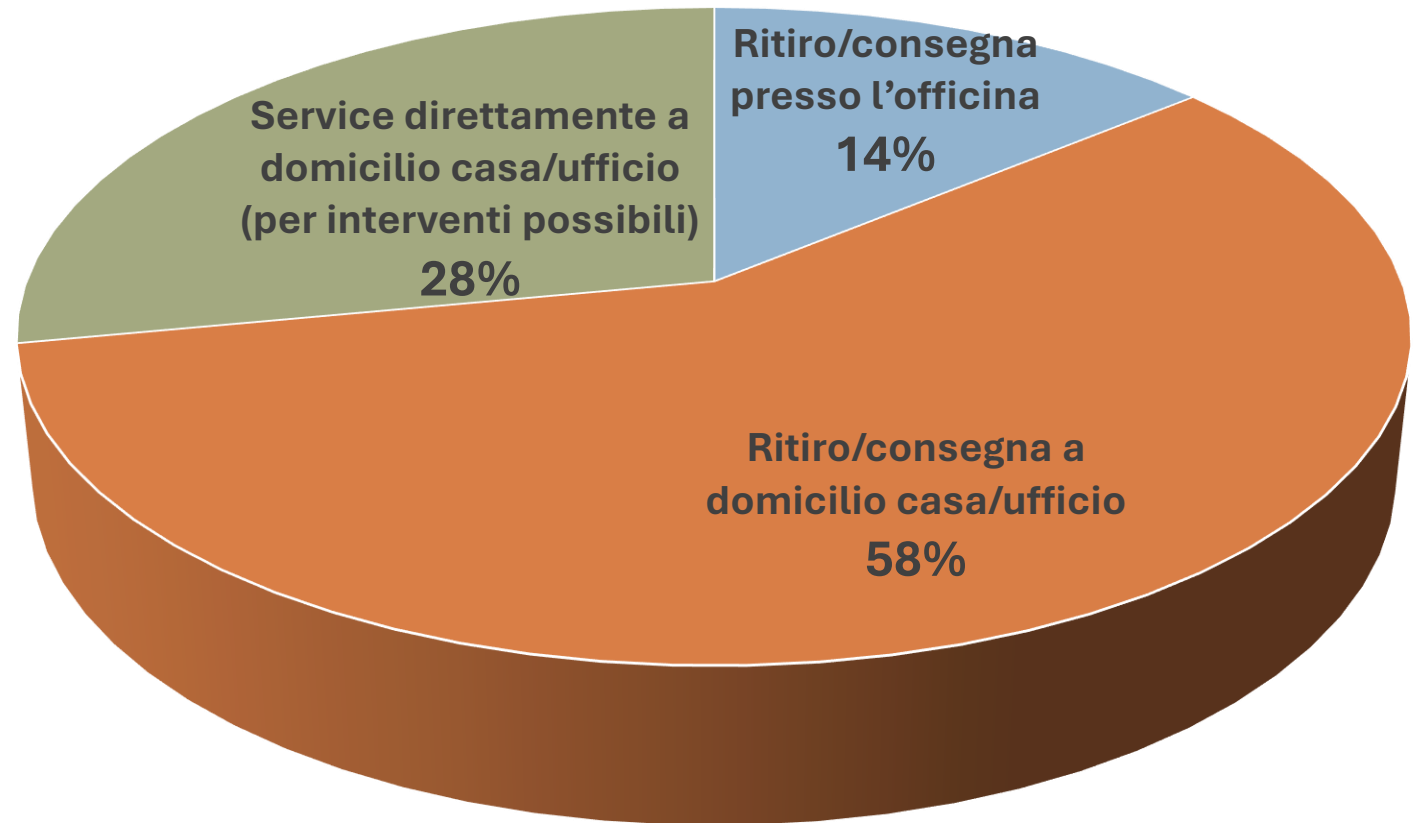
6. Pensando al servizio di consegna dell'auto a inizio noleggio, indica quale ritieni sia il servizio più apprezzato dal driver



7. Secondo te, i noleggiatori LT quanto sono informati sui servizi di **manutenzione** che i loro fornitori erogano ai clienti, in merito a:

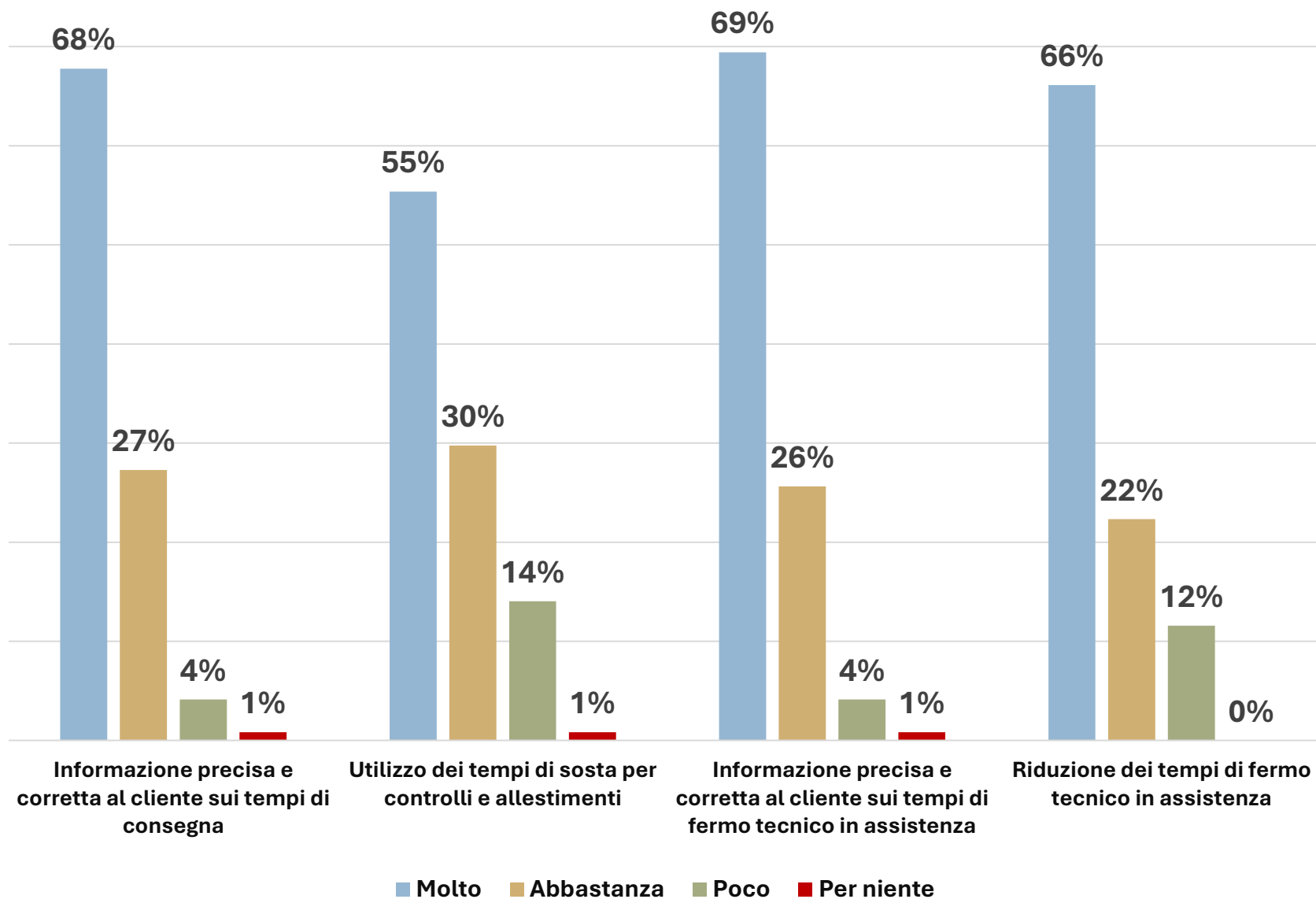


8. Pensando al fermo per manutenzione del veicolo, indica quale ritieni sia il servizio più apprezzato dal driver



121 risposte

9. Quanto concordi che una **gestione integrata** di tutti i dati dell'auto porterebbe i seguenti benefici?



10. L'auto produce molti dati, derivati dai dispositivi telematici e dai servizi erogati dal noleggiatore. Compatibilmente col rispetto della privacy, quale via ritieni più indicata per estrarre il maggior valore?



11. Nel monitorare la soddisfazione del cliente per la qualità dei servizi ricevuti, indica quale ritieni sia il canale di comunicazione più opportuno

