



V O L V O

V O L V O

A step into the future: care by volvo

Chiara Angeli
Head of Sales and Marketing
Volvo Car Italia SpA

V O L V O

L'industria dell'auto come l'abbiamo conosciuta non esiste più

V O L V O

SIAMO IN UNA FASE DI TRASFORMAZIONE

ELEMENTI NUOVI ALL'ORIZZONTE

① **Elettrificazione: il futuro non negoziabile**

② **Connettività e Digitalizzazione: elementi portanti del nuovo modello di business**

③ **Autonomous Driving: un futuro fino alla robotica, dove la nostra parola d'ordine è sicurezza**

④ **Nuova Mobilità: nuove tipologie di clienti**

Cina: il nuovo mercato che guiderà i macro trend

V O L V O

Volvo si sta trasformando e ha una nuova prospettiva che accoglie i cambiamenti globali

Volvo Car Group

PROSSIMI PASSI NEL NOSTRO FUTURO

V O L V O

PRODOTTI SOSTENIBILI

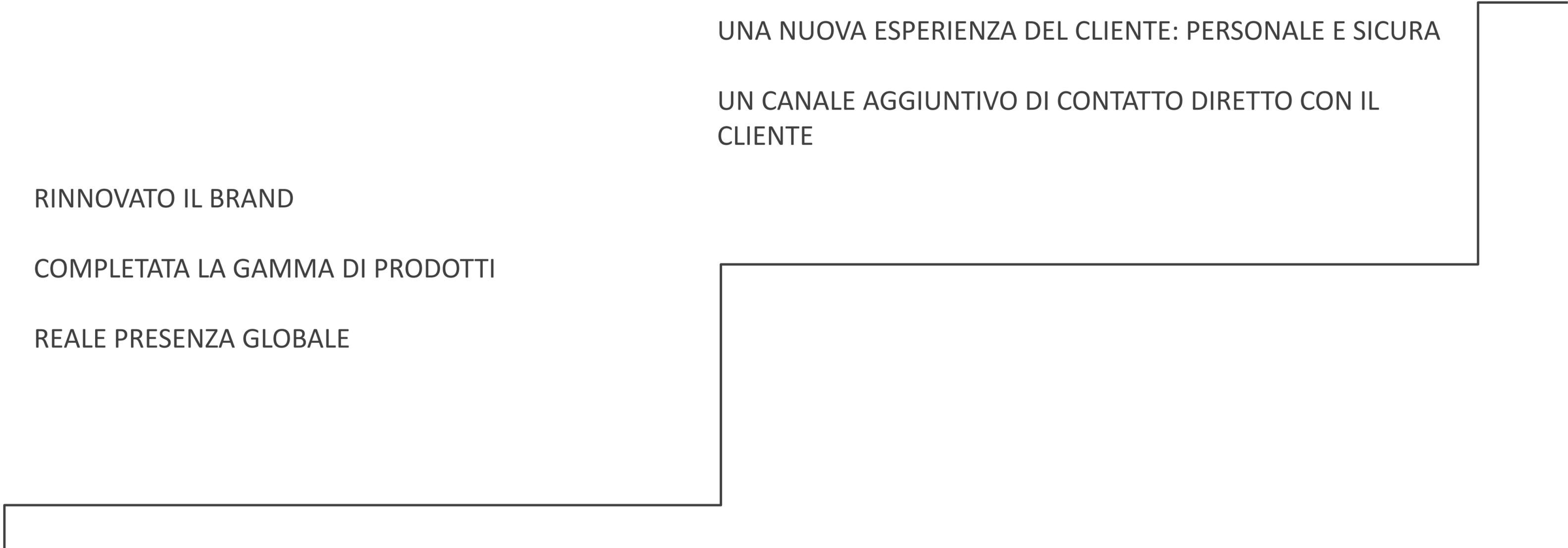
UNA NUOVA ESPERIENZA DEL CLIENTE: PERSONALE E SICURA

UN CANALE AGGIUNTIVO DI CONTATTO DIRETTO CON IL
CLIENTE

RINNOVATO IL BRAND

COMPLETATA LA GAMMA DI PRODOTTI

REALE PRESENZA GLOBALE



V O L V O

Da: vendere le auto in modo tradizionale

A: soddisfare tutti quelli che hanno bisogno di mobilità

V O L V O

Senza ovviamente smettere di fare il nostro core business

Ma con il coraggio di fare di più

V O L V O

Di definire qualcosa, che indirizzi il futuro

mantenendo solide radici su chi siamo e su cosa facciamo



V O L V O

Freedom to move

V O L V O

Freedom to move che si declina in:

PERSONALE

La nostra visione è di restituire ai nostri clienti una settimana di tempo all'anno per loro entro il 2025

SOSTENIBILE

La nostra visione è di mettere in strada 5 milioni di auto elettriche entro il 2025

SICURA

La nostra visione è che nessuno a causa di una nuova Volvo verrà ucciso o ferito gravemente entro il 2020

V O L V O

Care by Volvo è la risposta alla richiesta di una personalizzazione della mobilità

V O L V O

Trend dei consumatori:

La tendenza oggi è di preferire il costo d'uso e l'esperienza rispetto alla proprietà

V O L V O

Cambiamento avviene
a una velocità mai vista
prima

+

9 clienti su 10 si
aspettano di più da Volvo

=

Serve una formula
innovativa per creare
interesse e non subire
passivamente il
cambiamento



Guidare l'ultima Volvo? Facile come cambiare smartphone

Con la nuova XC40 arriva “Care by Volvo”, una sorta di “abbonamento” simile a quelli per la telefonia mobile, con una rata mensile fissa senza costi aggiuntivi. Si ordina online e si può cambiare auto ogni 24 mesi. Il tutto con tanti servizi aggiuntivi e un sistema di car-sharing fai-da-te

di SILVIA BONAVENTURA

Care By Volvo

Un abbonamento di mobilità oggi disponibile online con alcuni elementi peculiari:

- È un'offerta indirizzata ai clienti della durata di 24/36 mesi con una percorrenza annua definita su vetture predefinite
- È un'offerta che contempla dei servizi unici e distintivi quali:
 - il servizio di Pick-up & Delivery
 - il pacchetto di mobilità
- È un'offerta fissa
- È un'offerta che non prevede nessun costo per anticipo
- È un'offerta per tutti e che non prevede il ritiro di una vettura usata

I primi dati

5% delle vendite YTD privati

CARE BY VOLVO

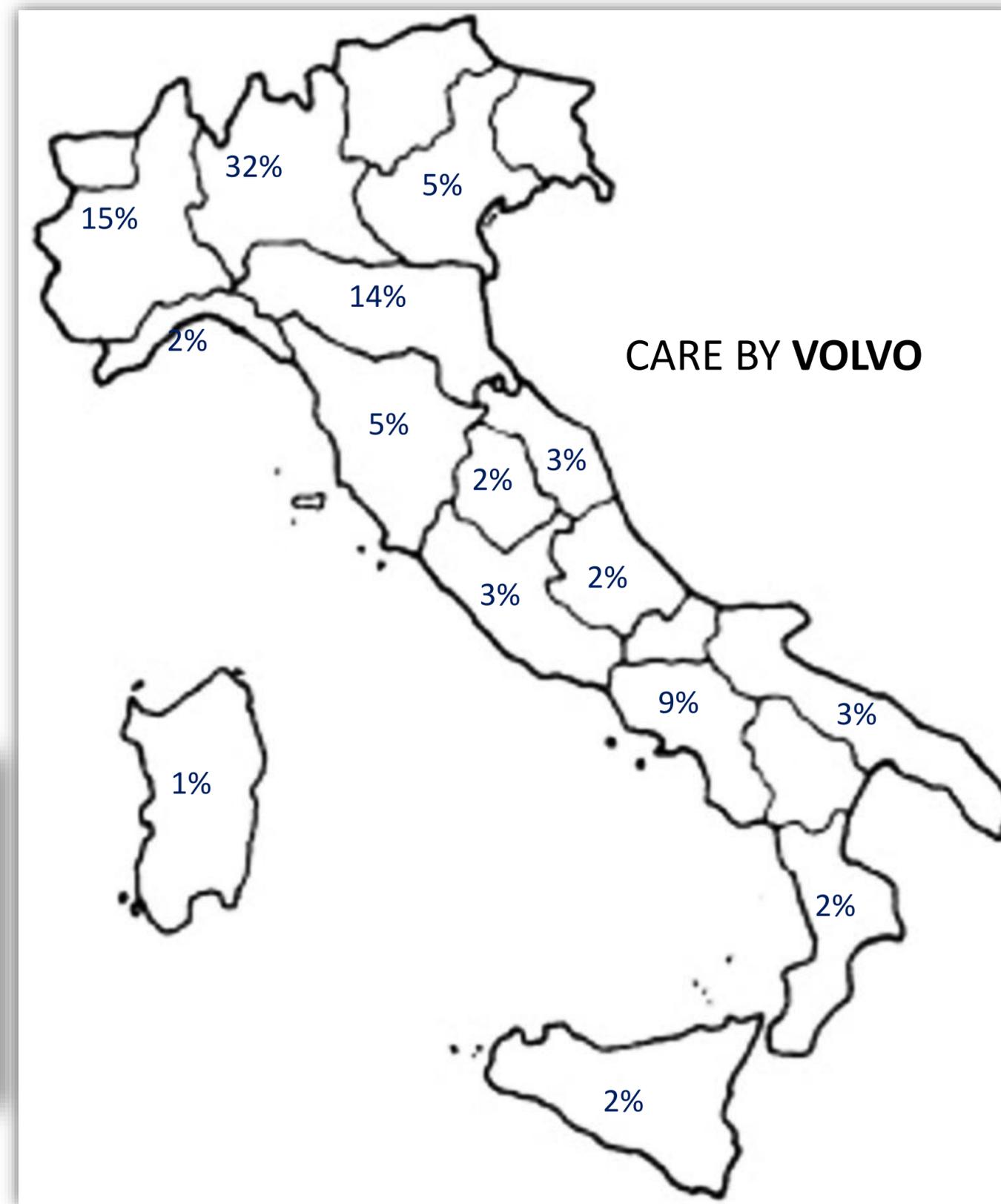
age	<25	25-34	35-44	45-54	55-65	>65
demographic sample		7,6%	8,6%	30,5%	42,4%	10,9%

male	86,9%
female	13,1%

Campione basato (per confronto con il CbV) su 5 anni di vendite fatte dai dealer

age	<25	25-34	35-44	45-54	55-65	>65	I'd rather not answer
demographic sample	1,9%	12,5%	25,0%	33,4%	19,6%	6,5%	1%

male	86,6%
female	12,8%
I'd rather not answer	0,6%



Customer satisfaction

1. Qual e' la sua opinione generale in merito alla sua nuova Volvo?						
87,2%	9,3%	3,4%	0,0%	0,0%		
5 Eccellente	4 Molto Buono	3 Buono	2 Scarso	1 Molto Scarso	0 Non so	
2. Nel complesso, come valuta il processo di abbonamento on-line						
80,4%	17,1%	2,5%	0,0%	0,0%		
5 Eccellente	4 Molto Buono	3 Buono	2 Scarso	1 Molto Scarso		
3. Puo' fornirci la sua opinione complessiva in merito all'offerta Care by Volvo?						
88,8%	10,9%	0,3%	0,0%	0,0%		
5 Eccellente	4 Molto Buono	3 Buono	2 Scarso	1 Molto Scarso	0 Non so	
4. Pensando al momento della consegna, qual e' la sua opinione circa le informazioni ricevute in merito alle caratteristiche di funzionamento e controlli da farsi sulla sua nuova Volvo ?						
86,9%	12,1%	0,9%	0,0%	0,0%		
5 Eccellente	4 Molto Buono	3 Buono	2 Scarso	1 Molto Scarso	6 Nessuna informazione fornita	6 Nessuna necessita' di informazioni 0 Non so / Non applicabile
5. Ripensando al momento della consegna della sua nuova Volvo, puo' fornirci la sua opinione complessiva in merito alle condizioni della vettura?						
91,9%	7,2%	0,9%	0	0		
5 Eccellente	4 Molto Buono	3 Buono	2 Scarso	1 Molto Scarso	0 Non so	
6. Dopo la consegna della sua nuova Volvo, lei e' stato contattato dal personale della concessionaria per assicurarsi della sua completa soddisfazione?						
62,3%	31,2%	1,2%	4,4%	0,9%		
Si, entro 3 giorni lavorativi	Si, dopo 3 giorni lavorativi	Sono stato io a contattare il concessionario	No	0 Non so		
7. La sua età?						
0,0%	9,3%	6,5%	31,2%	46,7%	6,2%	
<25	25-34	35-44	45-54	55-65	>65	Preferisco non rispondere
8. Il suo sesso?						
86,9%	13,1%					
Maschio	Femmina					
9. La marca e il modello della sua precedente vettura?						
10,3%	89,7%					
VOLVO	CONQUISTA					

V O L V O

Grazie