



Le garanzie contano

Prodotti sempre più funzionali e sempre più complicati da gestire. Occorrono professionalità e conoscenze, per non fare danni. Vittoria promuove i Fox point, punti vendita selezionati dove controllare e revisionare in sicurezza forcelle e ammortizzatori

Testo e foto di Mauro Cottone

Le moderne mountainbike sono sempre più complesse. Questo vuole dire, ovviamente, prestazioni sempre migliori che, però, per rimanere tali nel tempo richiedono manutenzione ordinaria e straordinaria sempre più raffinata. Interventi che non sempre sono alla portata diretta degli interessati e nemmeno di tutti i negozianti/meccanici. Forcelle e ammortizzatori, per esempio, sono oggetti molto complessi che richiedono precise procedure, ricambi di olio e guarnizioni dedicate e strumenti specifici. Anche per questi motivi, e per ovviare a qualche problema del passato in termini di assistenza e garanzia che il marchio Fox ha avuto in Italia, in pratica non esistevano punti vendita specifici per l'after market, Vittoria Spa, che cura in Italia la distribuzione del marchio Fox, ha dato vita ai Fox point.

La Fox academy

Si tratta nello specifico di un numero selezionato di punti vendita/assistenza, dove il cliente trova non solo un angolo dedicato a prodotti Fox all'interno del negozio (con la possibilità di vedere e toccare, anche di acquistare in pronta consegna), ma anche un interlocutore

preparato sui nuovi prodotti e disponibile a spiegarli nel dettaglio e dare consigli utili per tarature e regolazioni. Soprattutto, in questi negozi il cliente Fox troverà l'assistenza post-vendita specializzata. Nei Fox point, infatti, il cliente trova un tecnico in grado di effettuare la manutenzione di forcelle e ammortizzatori Fox, nonché risolvere i principali problemi tecnici, oppure valutare nel caso se l'unità ammortizzante si deve spedire al centro assistenza a Madone, nella bergamasca, dove operano a tempo pieno quattro persone (tre tecnici e un amministrativo). Ciò significa un grande risparmio di tempo per il cliente che ha problemi o vuole fare una revisione, o più semplicemente chiede spiegazioni o consigli su tarature. Già, perché presentandosi direttamente al Fox point più vicino a casa, non necessariamente si deve spedire il prodotto al centro assistenza con inevitabili "lungaggini".

L'assistenza post vendita nei Fox Point e, soprattutto, la preparazione specifica ad operare sui prodotti Fox è certificata dalla Fox academy, ovvero un corso di formazione tecnica rivolto ai negozi e gestito all'interno del centro assistenza Fox di Madone. Il corso è tenuto direttamente dai tecnici Fox del centro

Foto ricordo con attestato di partecipazione all'educational Fox

1, 2 e 3. Teoria, discussioni e prove pratiche hanno caratterizzato il corso di aggiornamento dedicato ai negozianti che si è svolto nella sede di Vittoria, a Madone (Bg)

assistenza, formati direttamente dalla casa madre, che ogni giorno operano su decine di forcelle e ammortizzatori. Professionisti preparati ed esperti, dunque, che dedicano un'intera giornata per insegnare ai negozianti/meccanici le procedure corrette per gli interventi di riparazione e manutenzione e, ovviamente, anche qualche piccolo trucco. In realtà, come ci spiega lo stesso Paolo Accusato, responsabile Assistenza Fox Italia, la scuola mira a dare tutte quelle informazioni tecniche per conoscere nello specifico i prodotti (anche per presentarli nel migliore dei modi al cliente) e operare con grande precisione sulla manutenzione ordinaria e i problemi più semplici. «Spesso - spiega Paolo Accusato -, arrivano forcelle con problemi banali e facilmente risolvibili con un po' di manutenzione e pulizia. Così per delle banalità lievitano tempi d'attesa e costi finali del cliente. Utilizzare l'idropulitrice per lavare le bici, per esempio, danneggia sia le forcelle sia gli ammortizzatori che hanno sempre meno quantità di olio. Ci vorrebbero almeno un paio di cambi d'olio all'anno. Sono questi piccoli interventi, come la pulizia, il cambio degli o-ring, la trasformazione dei controlli remote, le lavorazioni che i Fox point devono e possono garantire, magari anche nell'arco di una giornata di lavoro, senza quindi dover spedire forcelle o ammortizzatori a noi. Il nostro obiettivo con questa iniziativa è anche quello di sensibilizzare cliente finale e negoziante verso l'importanza della manutenzione, aspetto finora molto sottovalutato».

Assistenza ultra specializzata

Per i problemi più seri, quali i sistemi Talas, le cartucce sigillate Fit, le idrauliche degli ammortizzatori (che sono "top secret" e accessibili solo ai tecnici Fox), il prodotto può e deve essere comunque spedito al centro di assistenza, dove in ogni caso godrà di un trattamento di favore. Gli interventi richiesti dai Fox point, infatti, godono della priorità e vengono realizzati nell'arco di uno o due giorni lavorativi al massimo.

Per la verità, ci assicurano che il centro assistenza è entrato nel pieno dell'operatività (in due anni si è passati da 1 a 4 persone dedicate) tutti gli ordini vengono evasi in pochissimi giorni. I corsi della Fox academy si susseguono dal mese di novembre a Madone, in Vittoria, come dicevamo sono condensati in un'intera giornata che prevede una parte teorica e una parte tecnica dedicata alle nuove tecnologie di forcelle e ammortizzatori Fox. Sono stati frequentati da negozianti provenienti da tutta Italia e già più di cento operatori hanno ricevuto l'attestato ufficiale per la gamma 2013 Fox. I negozi certificati esporranno l'adesivo ufficiale Fox point. A breve verrà lanciato il sito web www.ridefox.it ed è già online la pagina facebook Fox Italy www.facebook.com/ridefoxit, sulla quale è pubblicato l'elenco dei Fox Point, così che il cliente finale può trovare il punto più vicino a casa sua.

