

Kia es galardonada como Mejor Estrategia de Cliente en los Premios ERC 2021

Kia ha recibido el premio a Mejor Proyecto Estratégico en los Premios Excelencia Relación con Clientes 2021. Este reconocimiento refleja su capacidad para diseñar una estrategia única y diferenciadora tras el análisis y el estudio del comportamiento de sus clientes, destacando por su innovación y su impacto en la Experiencia del Cliente. Este galardón se suma a otros conseguidos por la marca, como el Premio a la Mejor Iniciativa de Empleados en los Premios DEC 2021

En la gala de los Premios Excelencia Relación con Clientes 2021, celebrada la pasada noche del 24 de noviembre en Kinépolis, Kia se ha alzado con el galardón a Mejor Proyecto Estratégico de Experiencia de Cliente. Este reconocimiento se entrega a la compañía que destaque por mejorar la experiencia ofrecida a sus clientes a través de la innovación e implementación de soluciones que miden y mejoran la experiencia de los clientes.

Carlos Sánchez Sanz, Head of Customer Experience & Mobility Business de Kia, quien lidera este proyecto, tras la recepción del premio galardón explicaba: "El trabajo del departamento es poner a nuestro cliente en el centro y generar soluciones innovadoras que redunden en una mejor experiencia. En Kia consideramos que es fundamental comprender en profundidad cuál es el comportamiento de nuestros clientes y analizar las distintas emociones que sienten en cada punto de contacto con la marca. Solo así podremos diseñar una experiencia única y memorable."

El trabajo presentado por Kia en la categoría de Proyectos Estratégicos de los Premios Excelencia en Relación con Clientes ha tenido como objetivo conceptualizar y desarrollar cómo proporcionar una experiencia memorable a todas aquellas personas que valoren a Kia como una opción de compra. Un trabajo de más de dos años que, aún partiendo del departamento de Customer Experience, ha requerido del apoyo, implicación e ilusión de todos los eslabones de la cadena de valor que conforman la compañía: equipo directivo, empleados, concesionarios (tanto equipos comerciales como equipos técnicos y de posventa).

Eduardo Dívar, Director General de Kia, comenta: "En Kia consideramos que la experiencia de cliente es uno de los pilares estratégicos de la compañía. Gracias al conocimiento obtenido en los diferentes estudios que hemos llevado a cabo hemos podido implementar soluciones innovadoras que han ayudado a nuestros clientes a elegirnos como su opción de compra predilecta."

Este galardón se suma a otros obtenidos por la marca, como el Premio a la Mejor Iniciativa de Empleados en los Premios DEC 2021, en el que se reconoció su implantación de la cultura de Experiencia de Cliente a lo largo de toda la organización.

Todo el esfuerzo que está poniendo Kia en el campo de la experiencia de cliente queda reflejado en el buen desempeño de la compañía que, a fecha de octubre de 2021, es líder de ventas a clientes

particulares.

Datos de contacto:

Rubén Adán Sánchez

913025300

Nota de prensa publicada en: [Madrid](#)

Categorías: [Nacional](#) [Automovilismo](#) [Marketing](#) [Madrid](#) [E-Commerce](#) [Premios](#) [Industria](#) [Automotriz](#)

NotasdePrensa

<https://www.notasdeprensa.es>