Publicado en Madrid el 30/11/2022

KIA se convierte en la 1ª empresa de automoción en obtener el certificado AENOR de Experiencia de Cliente

Ha recibido el Certificado de Excelencia en el Servicio, conforme a la norma UNE-CEN/TS 16880:2015, y el Certificado de Gestión de la Calidad ISO 9001

Generar una experiencia personalizada durante la prestación del servicio que permita al usuario percibir los valores de la marca es clave para conectar con los públicos y crear relaciones duraderas a lo largo del tiempo. Es un diferencial competitivo que ha desarrollado KIA a través de su modelo de Experiencia de Cliente, por el que ha obtenido el Certificado de Sistemas de Gestión de la Excelencia en el Servicio de AENOR, conforme a la norma UNE-CEN/TS 16880:2015, así como el Certificado de Gestión de la Calidad ISO 9001. Se convierte así en la primera empresa del sector de la automoción en recibir el reconocimiento por su Experiencia de Cliente.

Los dos certificados han sido recibidos por Eduardo Dívar, Director General de Kia Iberia, de manos de Nicolás Henríquez, director de Ventas de AENOR. KIA afirma que "resulta todo un honor ser la primera marca de automoción en recibir esta prestigiosa certificación. Para Kia la experiencia de cliente es un factor clave, trabajamos por proporcionar desde la marca una experiencia memorable a todas aquellas personas que valoren a Kia como una opción de compra y esta experiencia se inicia en el mismo momento en que el cliente busca una solución de movilidad y que se alarga hasta el servicio postventa que le proporciona la marca una vez que sale del concesionario con su nuevo vehículo".

Por su parte, Nicolás Henríquez, director de Ventas de AENOR, ha destacado que "las organizaciones con vocación de liderazgo ponen al cliente en el centro de sus operaciones. Kia es pionera en el sector de la automoción con la obtención de esta certificación, que demuestra su compromiso con la excelencia en la prestación del servicio, y evidencia con hechos que el cliente está en el centro".

Esta certificación tiene como objetivo diseñar e implementar mejoras en el servicio para crear experiencias excepcionales del cliente/usuario, tanto interno como externo. De esta forma, la empresa continúa avanzando en un modelo de gestión excelente, innovador y sostenible.

La auditoría realizada por AENOR refleja que KIA dispone de sistemática y herramientas que permiten la monitorización de todos los procesos operativos y desarrollo de red, con comunicación fluida entre el cliente interno (empleados y concesionarios) y el cliente externo. Un proceso en el que está implicada toda la cadena de la compañía para el complimiento de los requisitos de la norma de Gestión de la Excelencia, desde el personal de los concesionarios hasta la alta dirección. En esta línea, la auditoría ha valorado el enfoque 360 del Customer Journey Map, el elevado volumen de acciones encaminadas al empoderamiento de los empleados y dar voz a este cliente interno, el compromiso KIA para clientes de vehículo eléctrico, y la verificación de la eficacia de la formación impartida a los concesionarios, entre otras acciones. Por su parte, el certificado ISO 9001 de AENOR obtenido por KIA refleja la calidad de su servicio y su orientación hacia una mejora continua y la satisfacción del cliente.

Datos de contacto:
Ignacio Villegas
+34 91 579 64 66

Nota de prensa publicada en: Madrid

Categorías: Internacional Nacional Automovilismo Marketing Recursos humanos Industria Automotriz

---

NotasdePrensa
https://www.notasdeprensa.es