

## Iveco escoge España para poner en marcha un programa de mejora de la atención al cliente en la recepción y entrega de sus talleres

*Este proyecto piloto busca reducir el tiempo que el vehículo permanece inmovilizado y ofrecer al cliente un trato más personalizado*

*El nuevo sistema se prevé que esté implantado en 12 concesionarios de la red oficial española a finales de este año*

Madrid, 27 de julio de 2015

Iveco, la marca de vehículos industriales y comerciales de CNH Industrial, ha elegido España para poner en marcha un proceso de homogenización y mejora de la atención a los clientes en sus talleres oficiales durante la recepción y entrega de los vehículos.

El programa, denominado '3D', introduce una serie de mejoras en los procesos, en el servicio técnico y comercial y en las relaciones con los clientes de los talleres oficiales de la marca, con el fin de profesionalizar aún más el servicio así como reducir los tiempos de espera y de paralización de los vehículos.

Los talleres de la red Iveco dispondrán a partir de ahora de una amplia zona específica y claramente delimitada para la recepción de los vehículos, que tendrá como mínimo una superficie de 20 metros cuadrados. Los propietarios de los vehículos podrán solicitar una cita previa para agilizar los tiempos de espera y un responsable, debidamente uniformado, atenderá al cliente a su llegada ofreciéndole un trato más próximo y personalizado. Las innovaciones introducidas por Iveco permitirán realizar una diagnosis de todas las centralitas en unos 10 minutos e inmediatamente después se podrán iniciar las reparaciones que sean necesarias.

Entre las novedades destaca el uso de tabletas para gestionar el proceso de entrada del vehículo en el taller, acceder al listado de citas concertadas para cada día y a una base de datos para poder ofrecer al cliente un listado completo de servicios y de accesorios para su vehículo. Con estas medidas, el registro de entrada podrá reducirse a un máximo de 15 minutos, el cliente recibirá una información más amplia sobre la avería del vehículo y la factura incluirá un documento explicativo de las reparaciones de mayor importe económico.



PRESS RELEASE

Además, al reducir el tiempo que el vehículo está inmovilizado, los transportistas podrán mejorar la rentabilidad de sus vehículos.

Para introducir estas innovaciones con las máximas garantías Iveco impartirá, este año, cursos de formación a más de 370 empleados de 12 concesionarios. El programa estará implantado en Málaga en noviembre para extenderse después a Madrid, Zaragoza, Lleida, Barcelona, Granollers (Barcelona), Valencia, Murcia, Sevilla, Teruel, Pamplona y Gijón.

Este programa de formación técnica supone una inversión para este año en España de 160.000 euros. A finales de 2015 el proceso se iniciará en Portugal y, posteriormente, se extenderá a los concesionarios del resto de los países de la región EMEA.

## **Iveco**

*Iveco es una marca de CNH Industrial N.V., empresa líder mundial en el sector de bienes de equipo que cotiza en la Bolsa de Nueva York (NYSE: CNHI) y en el Mercato Telematico Azionario, organizado y gestionado por Borsa Italiana (MI: CNHI). Iveco diseña, fabrica y comercializa una amplia gama de vehículos industriales ligeros, medios y pesados, camiones de obras y para recorridos todoterreno.*

*La amplia gama de productos Iveco incluye el modelo Daily, que cubre el segmento de 3 a 7 toneladas; el Eurocargo, de 6 a 16 toneladas y los de más de 16 toneladas Stralis y Trakker (especializado en actividades off road). Bajo la marca Iveco Astra produce también vehículos para la construcción y la minería, basculantes rígidos o articulados y vehículos especiales.*

*Con más de 21.000 empleados, Iveco fabrica vehículos equipados con las más avanzadas tecnologías en 7 países del mundo, en Europa, Asia, África, Oceanía y América Latina. Los 4.200 puntos de venta y asistencia en más de 160 países garantizan el apoyo técnico en cualquier lugar en el que trabaja un vehículo Iveco.*

*Para más información sobre Iveco: [www.iveco.com](http://www.iveco.com)*

*Para más información sobre CNH Industrial: [www.cnhindustrial.com](http://www.cnhindustrial.com)*

**Para más información contactar con:**

Ana Montenegro

Directora de Comunicación y Relaciones Institucionales Iveco España

Teléfono: +34 913 252 380

Email: [prensa.iveco@cnhind.com](mailto:prensa.iveco@cnhind.com)

[www.iveco.es](http://www.iveco.es)