

La formación, clave en la renovación del servicio postventa de la red de IVECO en España

El objetivo de la renovación del servicio postventa de la red de IVECO en España y Portugal es aportar valor al cliente y aumentar su satisfacción, a través de la modernización del servicio, y la mejora de los procesos de reparación y la atención al cliente.

Se han llevado a cabo más de 15.900 horas de formación técnica y en consultoría de procesos de taller mediante coaching, servicio y procesos de atención al cliente, y comunicación verbal y no verbal.



Madrid, 22 de octubre de 2018.

IVECO ha llevado a cabo una profunda renovación del servicio postventa de la red de Concesionarios y Talleres Autorizados de la marca en España y Portugal. El objetivo de la marca es aportar valor al cliente y aumentar su satisfacción con los servicios ofrecidos, a través de la modernización y mejora los procesos de reparación y de la atención al cliente del servicio postventa.

El resultado ha merecido la pena, ya que el servicio postventa se ha posicionado a la vanguardia, manteniendo las señas de identidad de una red oficial líder en el sector y con décadas de experiencia.

IVECO ha llevado a cabo esta formación a través de tres proveedores especializados y líderes en cada una de las ramas del proyecto: comunicación verbal y no verbal, consultoría de procesos de taller mediante coaching y procesos de atención al cliente y servicio. El primer paso fue un exhaustivo análisis de la situación real, a partir del cual se diseñaron las acciones necesarias -en cada punto de servicio- en todos los procesos de taller y postventa. Ese estudio se realizó en 80 horas en aula, con la implicación de los departamentos más importantes de la marca (Técnico, Ventas VN/VO, Dirección de Recambios y Servicio).

Posteriormente, se llevaron a cabo las sesiones de coaching en los talleres de la red IVECO, con la consultoría especializada en procesos. Se trabajaron durante más de 18 días los roles más operativos en servicio y atención al cliente: Responsable de Postventa, Asesor de Servicio y Jefe de Taller. Gracias a ello, se modernizaron procesos como la cita previa, recepción de taller activa y preparación

PRESS RELEASE

del recambio en taller (pre picking), se mejoró la calidad de la reparación y se consiguió una gestión del recambio en taller más eficiente y eficaz.

Tras más de 9.500 horas de formación y coaching, IVECO ha certificado ya a 42 puntos de servicio entre España y Portugal, esperando llegar a 70 puntos de servicio a mediados del 2019, con 225 personas certificadas en procesos de taller.

Otro importante pilar del aumento de la calidad de las reparaciones ha sido la formación los técnicos mecánicos de la red. Se han realizado más de 5.200 horas de formación técnica, impartidas en la escuela de formación en la fábrica de IVECO en Madrid, y se han entregado más de 1.000 certificaciones a técnicos de taller.

Finalmente, toda esta acción se ha completado trabajando las herramientas de comunicación y atención al cliente en 1.200 horas formativas para los Asesores de Servicio y Responsables de Postventa, certificando en el proceso completo a 24 Concesionarios y Talleres Autorizados en las que trabajan las primeras 82 personas completamente certificadas de la marca.

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, y camiones de obras.

La amplia gama de productos IVECO incluye el modelo Daily ("Van of the Year 2018"), que cubre el segmento de 3,3 a 7,2 toneladas; el Eurocargo ("Truck of the Year 2016"), de 7 a 18 toneladas y los de más de 16 toneladas Stralis, producido en exclusiva en la planta de IVECO en Madrid, 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

Para más información sobre CNH Industrial: www.cnhindustrial.com

Para más información, contactar con:

Sonia Navarro

Directora de Comunicación y Relaciones Institucionales IVECO España

Teléfono: +34 913 252 380

Email: prensa.iveco@cnhind.com