

Kia destaca por su experiencia de cliente en los Premios DEC 2021



25 de Junio del 2021 **Comunicacae**

Motor, 259 veces leído

</> **Nacional;Coches;Marketing;Recursos humanos/empresa**

En la gala de los Premios DEC 2021, Kia se ha alzado con el galardón a Mejor iniciativa de Empleados. **Carlos Sánchez Sanz, Head of Customer Experience & Mobility Business** de Kia, quien lidera este proyecto y lleva años trabajando junto a la consultora Tuinkel, tras la recepción del premio por la Asociación DEC explica: "El trabajo del departamento es poner a nuestro cliente en el centro y trasladar el conocimiento al resto de la compañía. En Kia consideramos que es fundamental comprender en profundidad cómo se comporta nuestro cliente, cuáles son sus necesidades y qué siente en cada punto de contacto con la marca. Solo así podremos diseñar las mejores soluciones para que disfruten de una experiencia única y memorable".

El trabajo realizado por la compañía en el último año a todos los niveles, tanto en su red de concesionarios, como en su amplia gama de producto, así como en el cuidado de la experiencia de cliente, ha quedado patente en los resultados obtenidos, ya que ha situado a Kia como líder de ventas en el mercado privado en Península y Baleares.

La *Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente (DEC)* ha reconocido la apuesta de Kia seleccionándola como finalista en otras dos de las cuatro categorías –Mejor Customer Journey y Mejor Proyecto de Iovación-, por el esfuerzo que se ha realizado en el diseño y puesta en marcha de nuevas metodologías y herramientas digitales para empatizar con los clientes, conocer los puntos clave de su experiencia y conseguir que mantengan una relación estrecha para, de esta forma, conseguir su fidelización.

Eduardo Dívar, Director General de Kia, comenta: "El proyecto de experiencia de cliente tiene que ser algo fundamental para todos los que formamos Kia. Debe ayudarnos a conocer en profundidad el comportamiento de los usuarios para ofrecerles una experiencia memorable". Una meta que se alcanza cada año, no solo posicionándose como líderes en ventas sino logrando que toda la compañía se mueva en la misma dirección, y que así ha quedado reflejada en los Premios DEC.

Fuente **Comunicacae**

Actualidad

Belleza

Ciencia

Compras

Cultura

Deportes

Economía

Educación

Historia

Internacional

Motor

Ocio

Política

Salud

Sociedad

Sucesos

Tecnología

Turismo

Compartir

Twitter

Facebook

Stumbleupon

LinkedIn

LO MÁS LEIDO