



MAN Truck & Bus Iberia reconoce las mejores prácticas en Post-Venta de toda su red

Madrid
28.03.2017

La segunda edición de los premios ya tiene ganadores

El área de Post-Venta de MAN Truck & Bus Iberia celebró el pasado día 28 de febrero la entrega de la II edición de los premios a las Mejores Prácticas (dos años después de la primera), que buscan reconocer el trabajo de toda la red para mejorar su servicio al cliente por medio de acciones específicas en Post-Venta.

MAN Truck & Bus Iberia
Avd. De la Cañada, 52
28823 Coslada

Director Marketing & Comunicación
Jean-Paul Ocquidant
Tel. 91 660 20 66
jeanpaul.ocquidant@man.eu

Communications Manager
Miryam Torrecilla
Tel. 91 660 20 40
miryam.torrecilla@man.eu

Marcus Gossen, nuevo director gerente de la filial, y José Luis Mellado, director del Departamento de Post-Venta, fueron los encargados de entregar sus respectivos reconocimientos a los ganadores, en una ceremonia que contó con la presencia de representantes de toda la red de MAN en España.

www.mantruckandbus.es

El primer galardón ha recaído en esta ocasión en Juan y Enrique, MAN Truck & Bus Service de Albacete, por el desarrollo de una aplicación gratuita “para estrechar el contacto con el cliente, mantenerle informado de las campañas y promociones específicas, recibir consultas, solicitar cita previa y poner a su disposición la localización de todos los puntos de la red, aprovechando la tecnología para mantener un contacto más directo y atraer a nuevos clientes”, afirma Enrique Sánchez, director de Post-Venta de Juan y Enrique.

El segundo premio ha sido para el MAN Truck & Bus Center de Getafe, Comatra, por su impulso a la telemática. Su director de Post-Venta, Félix Merchante, afirma que “detectamos que, tras el primer año de servicio telemático gratuito, la inmensa mayoría de los clientes no lo renovaban. Y la causa es el desconocimiento, por lo que intensificamos las visitas a los clientes y las reuniones con los gestores de flota para explicarles las ventajas que tiene la telemática a la hora de planificar los mantenimientos”.

MAN Truck & Bus es uno de los fabricantes de vehículos industriales y de los proveedores de soluciones para el transporte líderes del sector en Europa, con un volumen de negocio anual de unos 9.000 millones de euros (en 2015). Su gama de productos incluye camiones, autobuses y motores diésel, así como prestaciones de servicios para el transporte de viajeros y mercancías. MAN Truck & Bus emplea a más de 35.500 trabajadores en todo el mundo.

Comunicado de prensa **MAN Truck & Bus**



El tercer premio, dos en esta ocasión, fueron a parar a Hermanos Novo (A Coruña) y PAR Group (Valladolid). Julio Novo, de la instalación coruñesa, explicó “su apuesta por incorporar el Service Core Process a la recepción activa, mediante la implicación de todas las áreas que tenemos, para que el cliente aprecie las ventajas que puede obtener. Su receptividad y seguimiento de las campañas ha sido notable, y nosotros alcanzamos la facturación de 2015 en apenas siete meses del año pasado”. Por su parte, Angel Iglesias reconoce que su intención en Valladolid ha sido la de “implicar más a los clientes en la recepción activa, mediante una plataforma digital. Ellos mismos pueden comprobar las incidencias en su vehículo, tomando decisiones sobre las operaciones o campañas a aplicar, lo que genera ventajas tanto para ellos como para nuestra operativa. Además, entre todos los que participan de esta recepción activa sorteamos cheques de hasta 1.000 euros para futuras operaciones de Post-Venta”.

“Esta iniciativa es una muestra más de la mejora continua que aplicamos en toda la red de servicio de MAN en España, de la interacción de la tecnología a la atención al cliente, de la importancia de la conectividad en la relación con el cliente y de la competitividad creciente que tienen todos los puntos de servicio, así como su personal. Estoy muy orgulloso del trabajo que hemos desempeñado y de la implicación de toda la red en esta búsqueda de prácticas que mejoren nuestro servicio”, afirma José Luis Mellado, director de Post-Venta de MAN Truck & Bus Iberia.