

NOTA DE PRENSA

LOS CONCESIONARIOS LEXUS EN ESPAÑA ENTRE LOS MEJORES DE EUROPA EN ATENCIÓN AL CLIENTE



Más información: <https://www.lexusauto.es/estilo-lexus-news/los-concesionarios-lexus-en-espana-entre-los-mejores-de-europa-en-atencion-al-cliente/>

Ver galería de imágenes

- Lexus Sabadell condecorado con el Premio Kiwami 2020 que premia la excelencia en el servicio al cliente y que en anteriores ediciones ya consiguieron Lexus Sevilla, Madrid y Castellón, entre otros.
- Estos premios reconocen el modo en que los principios *Omotenashi* de Lexus se emplean para lograr una atención al cliente personalizada y excepcional.
- Únicamente catorce concesionarios de Lexus han sido seleccionados entre más de 300 de toda Europa por el nivel excepcional de la experiencia que ofrecen a sus clientes.

Lexus, desde sus inicios hace más de 30 años, ha centrado sus esfuerzos en la experiencia que brinda al cliente, compromiso que se refleja en la entrega anual del Premio Kiwami a aquellos concesionarios europeos que alcanzan el más alto nivel en su trato al cliente. Este premio reconoce a 14 concesionarios por su nivel de excelencia de entre más de 300 de toda Europa. Este año nuevamente un concesionario de la red de Lexus en España ha estado entre los mejores, Lexus Sabadell.

El programa de premios, que va ya por su cuarta edición, reconoce a quienes mejor han incorporado la singular filosofía japonesa *Omotenashi* (hospitalidad) de Lexus en su interacción con los clientes. Dicha filosofía se basa en el hecho de que los concesionarios traten a los clientes como si fueran invitados en su casa. En particular, consiste en superar las expectativas de los clientes previendo sus necesidades antes que ellos mismos. En el entorno de los concesionarios, esto se traduce en el nivel del sistema de reserva de cita, las instalaciones y el ambiente del establecimiento y el taller, la cortesía dedicada al cliente y la calidad, diligencia y flexibilidad con que se presta el servicio.

Los premios Kiwami toman su nombre de la palabra japonesa que significa “definitivo” o “extremo”, y se otorgan a solo 14 ganadores seleccionados entre más de 300 centros de Lexus en toda Europa. El jurado se ha fijado en dos fases, que abarcan la experiencia del cliente en el concesionario y el desempeño comercial general. Además del compromiso de mantener los estándares de Lexus en todos los aspectos de su actividad, deben contar con una sólida estructura financiera y demostrar unos resultados en línea con sus planes de negocio y comerciales.

Pascal Ruch, director de Lexus Europe, comentó: *“Estos premios son un reflejo de la inversión que realizamos en toda la red europea de concesionarios para asegurar que nuestros representantes alcanzan los más altos niveles de Omotenashi en todos los ámbitos de su actividad, como tratamos de hacer en toda la organización de Lexus. Desde el diseño y el rendimiento de los productos hasta el servicio técnico, esto se traduce en ir siempre un paso más allá por los clientes. Arraigada como está en la esencia de nuestra marca, la filosofía Omotenashi proporciona una ventaja competitiva única y perdurable tanto a Lexus como a nuestros concesionarios, y esperamos con ganas el momento en que nuestros ganadores Kiwami recojan la recompensa de su excepcional esfuerzo durante el pasado año”*.

Los ganadores de los premios Kiwami 2020 son:

- Lexus Sabadell / España
- Lexus Tbilisi / Caucasus (Georgia)
- Lexus Annemasse / Francia
- Lexus Osnabrück / Alemania
- Lexus Padova / Italia
- Lexus Astana / Kazajstán
- Lexus Romerike / Noruega
- Lexus Trójmiasto/ Polonia
- Lexus Warszawa-Żerań / Polonia
- Lexus Togliatti / Rusia
- Lexus Voronezh / Rusia
- Lexus Guildford / Reino Unido
- Lexus Cardiff / Reino Unido
- Lexus Odesa / Ucrania

Acerca de Lexus

Lanzada en 1989, Lexus se ha convertido en una marca de referencia en todo el mundo por su búsqueda de la perfección, la excelente calidad de sus productos y una tecnología muy sofisticada como es la tecnología Lexus Hybrid Drive y por su concepto único de servicio al cliente excepcional. Reforzando aún más los valores tradicionales de Lexus como son su incomparable calidad de fabricación, lujo interior y tecnología de última generación, la filosofía de diseño L-finesse, que representa un factor muy importante en el posicionamiento de Lexus como una marca global única y deseable.

Hoy en día, Lexus sigue siendo el primer -y único- fabricante de automóviles Premium del mundo en ofrecer una gama completa de vehículos híbridos que comprende la gama de modelos CT 200h, IS 300h, RC 300h, NX 300h, GS 300h, RX 450h, LC 500h y los nuevos LS 500h, RX 450h L, ES 300h y UX 250h. En España la gama híbrida de Lexus ya representa el 100% de las ventas totales de la marca.