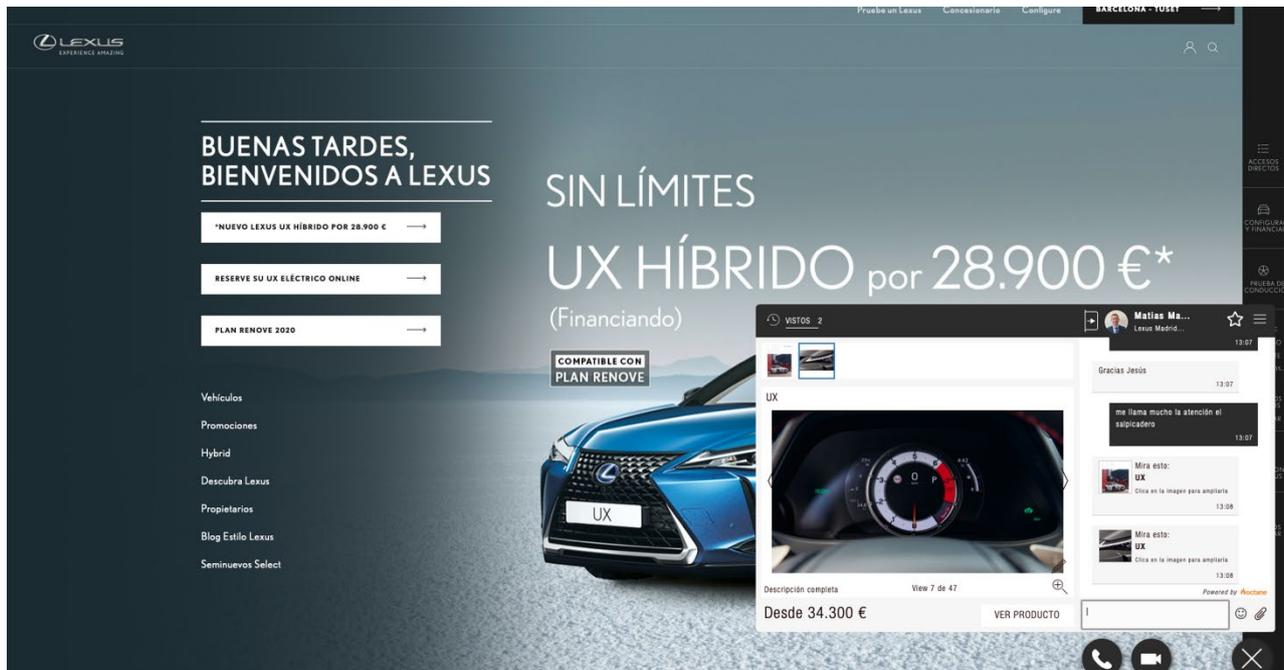


# NOTA DE PRENSA

LEXUS LANZA LIVECHAT: LA HOSPITALIDAD DE LA MARCA AHORA TAMBIÉN EN SU WEB



Más información: <https://www.lexusauto.es/estilo-lexus-news/lexus-lanza-livechat-la-hospitalidad-ahora-tambien-en-el-medio-digital/>

## Ver galería de imágenes

- Lexus lanza Livechat en su página web ([www.lexusauto.es](http://www.lexusauto.es)) con el que se interactúa en tiempo real con un agente en el concesionario más cercano.
- La nueva plataforma digital permite a los clientes: ver los vehículos en remoto, compartir la consulta del catálogo y ser atendido de manera personalizada desde la comodidad de cualquier dispositivo digital.
- Lexus apuesta por la digitalización de sus procesos comerciales, reforzando con Livechat la atención a sus clientes a través de su web directamente, y siempre bajo el paraguas Omotenashi que busca la excelencia en el trato al cliente.

El Omotenashi en la atención al cliente nace de un proverbio japonés que significa hospitalidad, o literalmente, "oportunidad única en la vida" para cuidar de cada cliente con respeto y amabilidad, puesto que atenderle es una oportunidad única de conseguir que su experiencia sea extraordinaria. Para Lexus, esta es la inspiración que guía el tipo de trato que debe ofrecer a sus clientes: la excelencia.

La hospitalidad japonesa se ha trasladado ahora al canal digital sin perder su esencia, gracias a una nueva y potente herramienta denominada Lexus Livechat, implantado en la página web, capaz de llevar al concesionario a cualquier dispositivo digital de cualquier cliente para conocer o comprar cualquier modelo de la marca.

Gracias a esta evolución del canal digital es posible comunicarse de forma interactiva y en tiempo real con el asesor comercial del concesionario más cercano a través de videollamada, audiollamada o chat, consultar el catálogo de opciones y equipamientos conjuntamente con el asesor, plantear dudas, intercambiar documentación, e incluso 'ver' en vivo cualquier vehículo del concesionario, sin necesidad de estar presente físicamente en las instalaciones.

Rápido, cómodo y sin desplazamientos. La tecnología adaptada a las nuevas necesidades, pero sin cambiar en lo esencial: la máxima personalización de todo el proceso para que el cliente solo tenga que preocuparse de disfrutar del vehículo que adquiere con la misma tranquilidad que siempre.

Además, el Lexus Livechat también actúa como asistente a la navegación por los distintos apartados de la página web, guiando al cliente para encontrar información relacionada con el mantenimiento de los vehículos o la solicitud de citas con taller, entre otras cuestiones.

En estos momentos el servicio y la hospitalidad cobran más importancia que nunca. Lexus se adapta a los nuevos tiempos bajo la misma premisa que ha llevado la marca hasta aquí: la excelencia en la calidad del servicio y la apuesta definitiva por tecnología que la apoya.

## 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, RX 450h, LC 500h y los nuevos LS 500h, RX 450h L, ES 300h, UX 250h y UX 300e. En España la gama híbrida de Lexus ya representa el 100% de las ventas totales de la marca.