

NOTA DE PRENSA

LEXUS SABADELL RECONOCIDO POR SEGUNDO AÑO CONSECUTIVO CON EL PREMIO EUROPEO KIWAMI 2021 A LA EXCELENCIA EN ATENCIÓN AL CLIENTE



Más información: <https://www.lexusauto.es/estilo-lexus-news/lexus-sabadell-reconocido-por-segundo-ano-consecutivo-con-el-premio-europeo-kiwami/>

Ver galería de imágenes

- Lexus Sabadell condecorado por segundo año consecutivo con el Premio Kiwami 2021, que premia la excelencia en el servicio al cliente y que en anteriores ediciones ya consiguieron Lexus Sevilla, Madrid y Castellón, entre otros.
- Los premios distinguen a aquellos concesionarios asociados a Lexus con un desempeño empresarial excepcional, y que mantienen el servicio al cliente Omotenashi de Lexus, a pesar de las dificultades del año pasado.
- 10 premios Kiwami repartidos entre más de 300 concesionarios Lexus europeos.

Lexus ha reconocido a 10 de sus concesionarios como los mejores de Europa en sus Premios Kiwami 2021, como recompensa de la excelencia mostrada en las condiciones comerciales más complicadas a las que se ha enfrentado nunca la marca.

Por eso, en la quinta edición de los premios, los exigentes criterios del jurado han tenido en cuenta la forma crucial en que los concesionarios han adaptado sus procedimientos y sus instalaciones, para garantizar la salud y la seguridad de clientes y trabajadores, en cumplimiento con las restricciones y recomendaciones en cada caso.

Los principios del servicio al cliente *Omotenashi* de Lexus -que se resumen en tratar a los clientes como lo haríamos con un invitado en casa- son esenciales para la marca, y se han conseguido mantener en el contexto de adaptación de los procesos y operaciones de los concesionarios. Así, se han desarrollado nuevos métodos de forma rápida y eficaz para garantizar que todo el mundo pueda seguir accediendo a los servicios, la asistencia y la información que necesiten, tanto en lo que se refiere a la venta de vehículos como a la reparación y mantenimiento, con la tranquilidad de que se han tomado todas las precauciones necesarias para proteger su salud y seguridad. Las videollamadas con asesores comerciales y las pruebas de conducción, respetando la distancia social y las normas de higiene, son algunos de los conceptos que se han introducido o bien desarrollado de forma considerable.

Para evaluar el desempeño de los concesionarios para los premios, se han realizado consultas y visitas de compradores ficticios que han valorado los distintos aspectos de la experiencia del cliente, incluido este año el estricto cumplimiento de las medidas de protección contra la COVID-19. Estos elementos se han sumado a la supervisión de la cortesía, diligencia y exhaustividad de la respuesta, la calidad de las instalaciones y los servicios prestados.

Lexus cuenta con unos 300 concesionarios en toda Europa, de entre los que los ganadores de los premios Kiwami son reconocidos como los mejores (el galardón toma su nombre de la palabra japonesa que significa "definitivo").

Pascal Ruch, vicepresidente de TME y responsable de Lexus Europe, dijo: "Este último año, nuestros concesionarios han tenido que lidiar con unas circunstancias sin precedentes, dando prioridad a la salud y seguridad de sus equipos y clientes, y manteniendo al mismo tiempo la mayor hospitalidad *Omotenashi* de Lexus posible. Su esfuerzo ha sido excepcional, y estoy orgulloso de cómo han conseguido mantener tan alto el listón de la atención al cliente y la calidad de servicio en un entorno de trabajo tan adverso".

"Los Premios Kiwami recompensan a quienes han mostrado el mejor desempeño a lo largo de todo el año, pero queremos transmitir nuestro más sincero agradecimiento a todos nuestros concesionarios por su incansable labor durante el pasado año en apoyo a la marca Lexus".

Puesto que la pandemia de COVID-19 ha impedido la celebración de las tradicionales ceremonias de entrega de premios, cada ganador ha recibido un mensaje de vídeo personalizado de felicitación, junto con el galardón.

Los vencedores de los Premios Kiwami 2021 son:

- Lexus Sabadell - España
- Lexus Tblisi - Cáucaso/Georgia
- Lexus Dijon - Francia
- Lexus Filderstadt - Alemania
- Lexus Kifisias - Grecia
- Lexus Padova - Italia
- Lexus Romerike - Noruega
- Lexus Trójmiasto - Polonia
- Lexus Krasnodar - Rusia
- Lexus Derby - Reino Unido

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.