

Aziende Volkswagen svizzere premiate per la qualità del servizio assistenza

04.10.2010

La scorsa settimana, in occasione di una solenne manifestazione, Volkswagen ha insignito del Service Quality Award cento partner di servizio da tutta Europa, incluse Turchia e Russia. Fra i premiati anche cinque partner Volkswagen svizzeri. L'obiettivo del concorso è incrementare ulteriormente la qualità del servizio assistenza e l'indice di soddisfazione dei clienti delle singole aziende. Il responsabile del comparto «Volkswagen After Sales» Michael Horn si è detto estremamente soddisfatto dei risultati e ha consegnato i trofei durante un evento di gala organizzato a Wolfsburg.



«I risultati dimostrano che negli ultimi anni abbiamo continuamente aumentato il livello del nostro servizio assistenza. Abbiamo registrato notevoli miglioramenti soprattutto per quanto riguarda la quota delle riparazioni ripetute. Oltre a ciò, tutte le aziende premiate si contraddistinguono per il forte orientamento ai clienti e per l'impegno personale dei collaboratori», ha affermato Michael Horn, responsabile del comparto «Volkswagen After Sales», durante il suo discorso di encomio.

Fra i garage insigniti del Service Quality Award 2010 anche cinque aziende svizzere: l'AMAG RETAIL Rain, l'ASAG Auto Service AG di Liestal, l'Autohaus Fuchsli di Einsiedeln, il Dorfgarage Alois Tommer di Lengnau e il Garage Karpf & Co. di Faido.

Per Giuseppe Ferrandino, responsabile Volkswagen Service Svizzera, la premiazione rappresenta un importante riconoscimento delle prestazioni dei partner contrattuali: «Grazie ai loro voti, i clienti Volkswagen hanno decretato la vittoria delle loro aziende di riferimento. Il fatto che, fra le 100 migliori aziende europee che hanno ottenuto il Service Quality Award, la piccola Svizzera vanti ben cinque rappresentanti è un risultato formidabile. L'evento, e in modo particolare la serata di gala, saranno certamente due momenti indimenticabili per i cinque partner Volkswagen».

Oltre al trofeo, i partner Volkswagen hanno ricevuto un assegno del valore di 1000 euro, da impiegare per l'organizzazione di un evento volto a incrementare ulteriormente la motivazione dei collaboratori dell'azienda. «Per il personale, si tratta di un segnale forte: si vuole infatti sottolineare che solo una squadra perfettamente affiatata è in grado di raggiungere elevati standard qualitativi nel Service», ha aggiunto Ferrandino.

Per qualificarsi ai Volkswagen Service Quality Award, le aziende partner conducono sull'arco di dodici mesi un sondaggio standard per rilevare il grado di soddisfazione dei clienti. Per la classifica del Service Quality Award, i criteri decisivi sono la fidelizzazione della clientela e la quota delle riparazioni ripetute. Al concorso hanno partecipato in tutto 6300 aziende partner in rappresentanza di 27 nazioni. Quest'anno le migliori 100 sono state invitate a Wolfsburg per la manifestazione finale. Il conferimento solenne dei premi è stato anticipato da un variegato programma di guida e attività collaterali. Il primo Volkswagen Service Quality Award è stato assegnato nel 2008.