

## Daimler innova y lidera en servicio al cliente, con una Postventa sólida e integral

- La compañía realiza Cumbre Postventa 2018, con el objetivo de impulsar una mejora continua en favor de sus clientes.
- Postventa es el factor clave para fortalecer el liderazgo de Daimler Trucks y Mercedes-Benz Autobuses, sus programas y soluciones han llevado al área a un crecimiento de 20% en refacciones y la mayor eficiencia de servicio, que se traduce en maximizar el *uptime* de las unidades.

**Ixtapa Zihuatanejo, Guerrero, 11 de julio de 2018.** Daimler Vehículos Comerciales México (DVCM) realizó con éxito la edición 2018 de Cumbre Postventa, evento enfocado a evaluar y fortalecer la estrategia de postventa de las marcas, con la finalidad de mejorar las ventajas competitivas de la compañía, resaltando la gama de programas comerciales y servicios que ofrecen al mercado mexicano; al tiempo que refuerzan la relación con la Red de Distribuidores y sus socios de negocio.

Bajo el lema: "Clientología, el ADN de Daimler", el evento generó interacción entre distribuidores y socios de negocio de las divisiones Mercedes-Benz Autobuses y Daimler Trucks, en referencia a una nueva tendencia empresarial que inspira a los colaboradores a pensar como un cliente, lo que contribuye a entender lo que los consumidores esperan de sus productos o servicios y, por ende, a mejorar los resultados comerciales.

La *clientología* es la ciencia que busca el conocimiento y la satisfacción de un comprador, a través de un servicio eficaz y transparente, prestado por personas motivadas y realizadas en su labor cotidiana. Toda la Red de Distribuidores de Mercedes-Benz y Daimler Trucks impulsará esta visión estratégica para fortalecer la empatía y cercanía con sus clientes.

"Siempre he dicho que las ventas se hacen por la puerta de atrás, porque la lealtad de nuestros clientes se consigue cuando les ofrecemos un excelente servicio y atención en la Postventa, esa puerta trasera del negocio que hace la diferencia, en la cual el talento tras bambalinas que no se percibe en un primer plano constituye el principal diferenciador para consolidar nuestra venta, al ofrecer al cliente la plena seguridad de que su inversión estará protegida después de la adquisición de unidades", comenta Flavio Rivera, presidente y director general de Daimler Vehículos Comerciales México.

Durante el evento se abordaron las novedades que Daimler ha tenido durante el año: el programa de Formación de Talentos, Vive la Postventa, el Programa Contigo, Centro de Soporte Técnico 24/7, Center Bus, Taller Móvil, Enlace Freightliner, Bus Connection, Prime fleet, iniciativas que se suman a la oferta de valor de la Postventa Daimler.

Se destacó el crecimiento del 20% en refacciones y una mejora continua en eficiencia de servicio que se traduce en maximizar el *uptime* de las unidades, resultados que reflejan la confianza de los clientes en las marcas Freightliner y Mercedes-Benz, así como los productos ofertados por Postventa.

“Por sexto año consecutivo, generamos este evento para proveer mejoras en los servicios y soluciones de Postventa del segmento de vehículos comerciales, consolidar nuestro liderazgo en el mercado y nuestro compromiso de dar lo mejor, siempre. Por ello, en esta ocasión buscamos una interacción para generar empatía y flexibilidad de ideas, para entender a los clientes y así ofrecerles, como siempre, el mejor servicio”, mencionó, Raúl González, Director de Ventas, Mercadotecnia y Postventa de Mercedes-Benz Autobuses.

Parte fundamental del éxito de Postventa Daimler es el respaldo de la Red de Distribuidores, basado en su promesa mutua y con quien se ha mantenido una relación basada en el apoyo, compañerismo, lealtad, integridad y respeto.

Por su parte, Marco Antonio Feregrino, Director de Postventa de Mercedes-Benz Autobuses, y Alfredo Carsolio, Director de Postventa de Daimler Trucks, comentaron los avances obtenidos en los últimos años en cuanto a experiencia de servicio, competitividad, infraestructura y crecimiento, así como la propuesta integral de Postventa.

Este 2018, Daimler Vehículos Comerciales México en sus divisiones de Carga y Pasaje, concentra sus esfuerzos en su estrategia enfocada en las personas, en conocer y pensar como los clientes, identificando sus necesidades latentes para adaptar los programas ofrecidos por las marcas y así, superar sus expectativas. Todo esto mediante las siguientes acciones: trabajo en equipo, romper los paradigmas, mayor sinergia entre unidades de negocio, esfuerzos diarios, elementos enfocados hacia la mejora continua.

Daimler se ha enfocado en fortalecer su servicio al cliente con su Red de Distribuidores para garantizar la satisfacción. Por otra parte, la capacitación de sus técnicos es un proceso constante para elevar los estándares de atención y lograr que las visitas de los clientes sean una experiencia excepcional, puntual y oportuna, independientemente de la región o ciudad del país en la que se encuentren. En el pasado mes de abril se inició el programa de formación de talentos, una alianza con Grupo CEDVA, con el objetivo de contar con profesionales altamente calificados para atender

las unidades que están en el mercado, de esta manera Daimler refuerza su compromiso con la sociedad, a la par de asegurar la mano de obra más capacitada con su Red.

Asimismo, Marco Antonio Feregrino puntualizó: "actualmente se cuenta con más de 200 líneas de productos enfocadas en ofrecer costos de operaciones competitivos y rentables. Tenemos seis Center Bus en México, con los cuales hemos aumentado la satisfacción de nuestros clientes. A través de los Contratos de Mantenimiento, mejoramos la rentabilidad del negocio atendiendo 1,600 autobuses mensualmente. Con nuestros puntos de atención y nuestras soluciones, podemos dar mantenimiento preventivo en menos de un día y a la par, un mantenimiento correctivo en menos de tres días. Contamos con 1,500 contratos de mantenimiento a través del programa Service Plus y hemos instalado 500 equipos de telemática en nuestros clientes. Esto deja ver sin lugar a dudas que la Postventa es el reflejo de la imagen de tu marca, una marca líder merece una gran Postventa".

"Ofrecemos una amplia propuesta de valor para nuestros clientes, pues una empresa líder lo debe ser en ventas y postventa, razón por la cual, hemos presentando iniciativas innovadoras con las cuales seguiremos marcando el paso en la industria y revolucionando la forma de hacer Postventa. Un claro ejemplo es la gira 2018, *El poder que hay detrás de un Freightliner*, la cual se empodera con "Sigue tu poder" un nuevo remolque interactivo, con más tecnología, un simulador certificado y más entrenamientos, ofreciendo así a los clientes una experiencia inigualable de cursos enfocados en operadores, con técnicas de operación, pláticas de seguridad y salud, así hemos recorrido más de 44,000 kilómetros y 2,800 personas han vivido la experiencia de esta estrategia de posicionamiento." mencionó Alfredo Carsolio.

En el evento, se reconoció a los socios de negocio por su destacado desempeño en tres categorías: por su relación comercial, **TECNOMOTUM y Timken**; por soporte al producto, **Eaton y Borg Warner**, y por servicio al cliente, **Contitech y Bendix**.

\*\*\*\*\*

#### Acerca de Daimler

Daimler AG es una de las compañías automotrices más exitosas del mundo. Con sus divisiones Mercedes-Benz autos, Camiones Daimler, Mercedes-Benz Vanes, Autobuses Daimler y Daimler Financial Services, el Grupo Daimler es uno de los más grandes productores de carros Premium y el mayor fabricante mundial de vehículos comerciales con alcance global. Daimler Financial Services ofrece financiamiento, arrendamiento, administración de flotas, seguros, inversiones financieras, tarjetas de crédito y servicios de movilidad innovadores. Los fundadores de la compañía, Gottlieb Daimler y Carl Benz, hicieron historia con la invención del automóvil en el año 1886. Como pionero de la ingeniería automotriz, es motivación y el compromiso de Daimler configurar de forma segura y sostenible el futuro de la movilidad: El Grupo se centra en tecnologías innovadoras y ecológicas, así como en automóviles seguros y superiores que atraen y fascinan. En consecuencia, Daimler invierte en el desarrollo de trenes de transmisión eficientes con el objetivo a largo plazo de la

conducción local sin emisiones: desde motores de combustión de alta tecnología sobre vehículos híbridos hasta trenes de propulsión eléctrica alimentados por batería o pilas de combustible. Además, la compañía sigue un camino constante hacia la conectividad inteligente de sus vehículos, la conducción autónoma y los nuevos conceptos de movilidad. Este es solo un ejemplo de cómo Daimler acepta voluntariamente el desafío de cumplir con su responsabilidad con la sociedad y el medioambiente. Daimler vende sus vehículos y servicios en casi todos los países del mundo y tiene instalaciones de producción en Europa, América del Norte, América del Sur, Asia y África. Su cartera de marcas actual incluye, además de la marca de automóviles Premium más valiosa del mundo, Mercedes-Benz (Fuente: Interbrand-Study "The Anatomy of Growth", 10/5/2016), así como Mercedes-AMG, Mercedes-Maybach y Mercedes me, a las marcas inteligentes EQ, Freightliner, Western Star, BharatBenz, FUSO, Setra y Thomas Built Buses, y las marcas de Daimler Financial Services: Mercedes-Benz Bank, Mercedes-Benz Financial Services, Daimler Truck Financial, moovel, car2go y mytaxi. La compañía cotiza en las bolsas de Frankfurt y Stuttgart (símbolo de la bolsa de valores DAI). Con la aplicación de la NIIF 15 y la NIIF 9 en el año financiero 2017, los ingresos del grupo habrían ascendido a €164.2 mil millones y las ganancias antes de impuestos (EBIT, por sus siglas en inglés) habrían ascendido a €14.3 mil millones. Antes de la aplicación de NIIF 15 y la NIIF 9, los ingresos del grupo ascendieron a €164.3 mil millones y las ganancias antes de impuestos (EBIT) ascendieron a €14.7 mil millones, como se reportó anteriormente.

Contacto de prensa Mercedes-Benz Autobuses:

**Erika Williams**

[erika\\_isabel.williams@daimler.com](mailto:erika_isabel.williams@daimler.com)

**Nikolas Maksymiv**

[nikolas@ascencio.com.mx](mailto:nikolas@ascencio.com.mx)

Contacto de prensa Daimler Trucks

**Jorge López**

[jorge.x.lopez@daimler.com](mailto:jorge.x.lopez@daimler.com)

**Roxana Pérez**

[roxana.perez@prp.com.mx](mailto:roxana.perez@prp.com.mx)