

BMW Suomi palkittiin asiakastyytyväisyyden parantamisesta

BMW Suomi palkittiin valtakunnallisessa Palvelu1-tutkimuksessa vuoden parhaana nousijana asiakastyytyväisyydessä.

Palvelu1 on Auto Bild Suomi -lehden vuosittain tilaama autokaupan palvelutason tutkimus. Palvelu1 kartoitti nyt yhdeksännen kerran, minkälaista asiakaspalvelua kuluttajat saavat Suomen autoliikkeissä. 16 tutkimuksessa mukana olleesta automerkistä BMW onnistui nostamaan asiakastyytyväisyyttä eniten viime vuoteen verrattuna.

Palkinnon vastaanotti BMW Group Suomen markkinointi- ja viestintäpäällikkö **Henri Jantunen**.

”Palkitseminen Palvelu1-tutkimuksen vuoden parhaana nousijana on osoitus siitä, kuinka paljon hyvää on tapahtunut edellisvuoteen verrattuna koko organisaatiossamme. Asetimme tämän vuoden tavoitteeksi asiakkaan odotusten ylittämisen joka kerta. On hienoa, että työ on tuottanut tulosta”, Jantunen iloitsee.

BMW Suomi on toteuttanut jo usean vuoden ajan myynti- ja huoltopalveluiden asiakastyytyväisysohjelmia sekä omia mystery shopping -arviokäyntejä. Lisäksi koko BMW-organisaatio on koulutettu asiakastyytyväisyyskoulutusohjelmassa.

Viime vuoden lopulla lanseerattiin myös uusi tähtiluokitusjärjestelmä, BMW Star Rating. Kyse on asiakkaille lähetettävästä kyselystä, jonka tulokset ovat julkisia: asiakkaiden arviot eri toimipisteiden palvelutasosta löytyvät BMW Suomen verkkosivuilta.

”Star Ratingin taustalla on ajatus, että asiakkaat tuntevat palveluprosessin parhaiten ja heillä on myös oikeus tietää, millaista palvelua tarjoamme. Saamamme palkinto toimii hyvänä esimerkkinä ja kannustimena asiakastyytyväisyyden kehittämisen jatkamiseen koko Suomen BMW-organisaatiossa”, Jantunen uskoo.

Lisätietoja:

Oy BMW Suomi Ab, Henri Jantunen, markkinointi- ja viestintäpäällikkö, (09) 6137 4217, [henri.jantunen\(at\)bmw.fi](mailto:henri.jantunen(at)bmw.fi), www.bmw.fi

BMW Group

BMW Group on yksi maailman menestyneimmistä autojen ja moottoripyörien valmistajista, jonka brändejä ovat BMW, MINI ja Rolls-Royce. BMW Groupilla on 28 tuotantolaitosta 13 eri maassa, ja yhtiön myyntiverkosto kattaa yli 140 maata.

BMW Group myi kaikkiaan noin 1,85 miljoonaa autoa ja 117 000 moottoripyörää vuonna 2012. BMW Groupin liikevaihto tilivuonna 2012 oli 76,85 miljardia euroa ja voitto ennen veroja 7,82 miljardia euroa. Vuoden 2012 lopussa yhtiöllä oli noin 105 876 työntekijää.

BMW Groupin menestys pohjautuu pitkäjänteiseen ja vastuulliseen toimintaan. Yhtiö onkin ottanut strategiaansa olennaisina osina ekologisesti ja sosiaalisesti kestävät toimintatavat koko arvoketjussaan, kattavan tuotevastuun ja luonnonvarojen säästämisen. Tekemänsä työn ansiosta BMW Group on rankattu alansa johtajaksi Dow Jonesin kestävän kehityksen indeksissä viimeisten kahdeksan vuoden ajan.

www.bmwgroup.com

Facebook: <http://www.facebook.com/BMWGroup>

Twitter: <http://twitter.com/BMWGroup>

YouTube: <http://www.youtube.com/BMWGroupview>

Google+: <http://googleplus.bmwgroup.com>