



Scegli la certezza.
Aggiungi valore.



Certificazione di Servizio nel post-vendita.

Mazda è la prima casa auto in Europa ad adottare questo programma.

Lo spirito “Zoom Zoom” che contraddistingue Mazda si riesce a esplicitare anche in un ambito davvero “delicato” nei confronti dei clienti. Divertimento, passione, emozione e tecnologia sempre più affidabile al servizio del Cliente.

Mazda è la prima casa automobilistica in Europa a fare una Certificazione di Servizio nel post-vendita, ed è anche la prima volta che, all'interno del Gruppo TÜV SÜD di Monaco, una Certificazione di Servizio viene elaborata e costruita da un'affiliata al di fuori della Germania, in questo caso **TÜV Italia**, ottenendo poi l'approvazione e il diritto all'utilizzo di uno specifico Marchio di Certificazione dalla Casa Madre. A livello italiano, il progetto ha previsto l'elaborazione di una specifica tecnica che è stata validata da un Comitato Tecnico in cui erano presenti associazioni di categoria.

In cosa consiste questa certificazione? Essa sancisce e attesta l'erogazione al cliente dell'“Esperienza Mazda in Assistenza”, che è una combinazione dei valori Mazda di brand, dei processi di assistenza, e di sistemi gestionali e informatici propri di Mazda – come il DSR (Digital Service Record), cioè il libretto digitale per la manutenzione, e l'Agenda Elettronica per la pianificazione degli appuntamenti – che rendono tale processo unico e personalizzato.

Mazda si basa su valori cardine per erogare “l'Esperienza”, quali la Disponibilità, la Trasparenza e l'Affidabilità, che si esplicano nell'efficacia, l'efficienza e la cura del cliente. Attenzione, considerazione e cortesia sono principi di relazione con il cliente sui



Scegli la certezza.
Aggiungi valore.



quali Mazda non transige, e per questo si può fregiare di una Certificazione di Servizio post-vendita.

Il programma di azione sul Servizio post-vendita è integrato con la formazione sull'Ospitalità erogata da Hotel School The Hague (Olanda), le cui direttive di comportamento sono oggetto di rilevazione durante le verifiche e quindi parte del processo di certificazione eseguito da TÜV Italia.

Questo programma di certificazione è **iniziato a Novembre 2009** e coprirà tutta la rete di assistenza entro il 2011 (circa 120 punti di assistenza).

L'esperienza dell'assistenza Mazda diventa così ancora più densa di significato e contenuti. Il cliente percepisce in modo tangibile che il proprio interesse è a cuore di Mazda, e Mazda si preoccupa di comunicare questo non solo con una serie di servizi, ma anche con la predisposizione giusta : sollecitudine, gentilezza, cortesia, e un pizzico di "zoom zoom".

Mazda Corporation è stata fondata nel 1921, Sede in Hiroshima, Giappone; possiede unità produttive e di assemblaggio in 16 Paesi del mondo (oltre al Giappone, in USA e Thailandia). Esporta i suoi prodotti in 148 Paesi. Mazda Corporation è quotata allo Stock Exchange di Tokyo .La Filiale Italiana – Mazda Motor Italia -- ha iniziato la sua attività nel 2000

Marilù Granieri

Press & PR Director

Tel. +39 06 60 297 800

Mazda Informa 52/2009