



Program služieb zákazníkom MAN CustomerFirst dostal ocenenie German Excellence Award 2018

Bratislava
6. 2. 2018

- **Spoločnosť MAN Truck & Bus získala ocenenie German Excellence Award**
- **Program služieb pre zákazníkov „CustomerFirst“ poskytuje zamestnancom informácie v reálnom čase**

MAN Truck & Bus Slovakia s.r.o.
Rožňavská 24/A
821 04 Bratislava

V prípade potreby bližších informácií kontaktujte:
Ing. Michal Jedlička
Michal.Jedlicka@man.eu

www.mantruckandbus.sk

Výhercovia ocenenia German Excellence Award 2018, ktoré sa udeľuje nemeckým firmám a podnikateľom za výnimočné služby, sú už známi. V kategórii „Produkty a služby – podpora zákazníkov“ sa v tvrdej konkurencii presadil globálny program služieb zákazníkom CustomerFirst spoločnosti MAN Truck & Bus. Ocenenie prevzal riaditeľ pre marketing Björn Loose na oficiálnom ceremoniáli 18. januára vo Frankfurtu.

Komplexný celosvetový program služieb zákazníkom od spoločnosti MAN Truck & Bus s názvom „CustomerFirst“ (Zákazník na prvom mieste) získal na German Excellence Award 2018 ocenenie v kategórii „Produkty a služby – podpora zákazníkov“. Cenu každoročne udeľuje Nemecký inštitút kvality služieb a časopis DUB Unternehmer tým firmám a podnikateľom, ktorí vďaka svojim výnimočným produktom, službám, kampaniam alebo iniciatívam vyčnievali z radu. „Je jasné, že našim programom služieb zákazníkom nastavujeme latku aj pre iných,“ vysvetľuje marketingový riaditeľ Björn Loose. „Na toto ocenenie sme hrdí, naďalej však chceme program CustomerFirst rozvíjať a takto zvyšovať kvalitu služieb aj spokojnosť našich zákazníkov.“

Stefan Hartner, globálny vedúci programu CustomerFirst (na snímke), dodáva: „Zaviedli sme veľmi dobrý a efektívny program. Vidíme to už aj z výsledkov nášho interného testovania, ale toto ocenenie potvrdzuje správnosť nášho rozhodnutia.“ Vo svojom hodnotení porota zdôraznila, že program poskytuje informácie o spokojnosti zákazníkov na všetkých obchodných úrovniach a na 21 trhoch prakticky v reálnom čase a využíva priame kritériá zákazníckej spokojnosti.



Program CustomerFirst spoločnosť MAN Truck & Bus vyvinula preto, aby mohla systematicky zaznamenávať údaje o spokojnosti zákazníkov a udržateľne zdokonaľovať kvalitu služieb. Program registruje, ako zákazníci vnímajú kvalitu služieb značky MAN. Využíva pritom hodnotiaci systém, ktorý pri najdôležitejších zákazníckych procesoch zaznamenáva informácie od začiatku do konca. Výsledky sa potom zobrazia na internom on-line portáli vo forme správy, ktorá je zamestnancom k dispozícii už nasledujúci deň. Všetci zamestnanci, ktorí program využívajú – od servisných dielní cez podporu predaja až po centrálu spoločnosti – získajú viac-menej v reálnom čase komplexné informácie potrebné na zosúladenie svojich aktuálnych aj budúcich aktivít so zákazníkom.

Ocenenie German Excellence Award sa v roku 2018 prvýkrát udeľovalo celkovo v 23 kategóriách. O víťazoch rozhodovala porota zložená z renomovaných predstaviteľov obchodu, médií a vedy. Medzi nimi bol napríklad aj bývalý nemecký minister hospodárstva a práce Wolfgang Clement, ktorý je tiež patrónom podujatia.

MAN Truck & Bus, jeden z najväčších európskych výrobcov úžitkových vozidiel a dodávateľ dopravných riešení, dosiahol v roku 2016 obrat približne 9 miliárd eur. Jeho produktové portfólio obsahuje vany, nákladné vozidlá, autobusy a vznetrové motory, a tiež služby súvisiace s nákladnou dopravou a prepravou osôb. MAN Truck & Bus je súčasťou spoločnosti Volkswagen Truck & Bus a zamestnáva celosvetovo vyše 35 500 pracovníkov.