



Nota de Prensa

KIA se convierte en la primera empresa de automoción en obtener el certificado de AENOR de su modelo de Experiencia de Cliente

- Ha recibido el Certificado de Excelencia en el Servicio, conforme a la norma UNE-CEN/TS 16880:2015, y el Certificado de Gestión de la Calidad ISO 9001

29 de noviembre Generar una experiencia personalizada durante la prestación del servicio que permita al usuario percibir los valores de la marca es clave para conectar con los públicos y crear relaciones duraderas a lo largo del tiempo. Es un diferencial competitivo que ha desarrollado [KIA](#) a través de su modelo de Experiencia de Cliente, por el que ha obtenido el [Certificado de Sistemas de Gestión de la Excelencia en el Servicio](#) de [AENOR](#), conforme a la norma UNE-CEN/TS 16880:2015, así como el [Certificado de Gestión de la Calidad ISO 9001](#). Se convierte así en la primera empresa del sector de la automoción en recibir el reconocimiento por su Experiencia de Cliente.

Los dos certificados han sido recibidos por Eduardo Dívar, director general de Kia Iberia, de manos de Nicolás Henríquez, director de Ventas de AENOR. Eduardo Dívar afirma que “resulta todo un honor ser la primera marca de automoción en recibir esta prestigiosa certificación. Para Kia la experiencia de cliente es un factor clave, trabajamos por proporcionar desde la marca una experiencia memorable a todas aquellas personas que valoren a Kia como una opción de compra y esta experiencia se inicia en el mismo momento en que el cliente busca una solución de movilidad y que se alarga hasta el servicio postventa que le proporciona la marca una vez que sale del concesionario con su nuevo vehículo”.

Por su parte, Nicolás Henríquez, director de Ventas de AENOR, ha destacado que “las organizaciones con vocación de liderazgo ponen al cliente en el centro de sus operaciones. Kia es pionera en el sector de la automoción con la obtención de esta certificación, que demuestra su compromiso con la excelencia en la prestación del servicio, y evidencia con hechos que el cliente está en el centro”.

Esta certificación tiene como objetivo diseñar e implementar mejoras en el servicio para crear experiencias excepcionales del cliente/usuario, tanto interno como externo. De esta forma, la empresa continúa avanzando en un modelo de gestión excelente, innovador y sostenible.



La auditoría realizada por AENOR refleja que Kia dispone de sistemática y herramientas que permiten la monitorización de todos los procesos operativos y desarrollo de red, con comunicación fluida entre el cliente interno (empleados y concesionarios) y el cliente externo. Un proceso en el que está implicada toda la cadena de la compañía para el cumplimiento de los requisitos de la norma de Gestión de la Excelencia, desde el personal de los concesionarios hasta la alta dirección. En esta línea, la auditoría ha valorado el enfoque 360 del Customer Journey Map, el elevado volumen de acciones encaminadas al empoderamiento de los empleados y dar voz a este cliente interno, el compromiso Kia para clientes de vehículo eléctrico, y la verificación de la eficacia de la formación impartida a los concesionarios, entre otras acciones. Por su parte, el certificado ISO 9001 de AENOR obtenido por Kia refleja la calidad de su servicio y su orientación hacia una mejora continua y la satisfacción del cliente.

Sobre AENOR

[AENOR](#) es la entidad líder en certificación en España que identifica y ayuda a corregir las brechas de competitividad de las empresas, sectores y del tejido económico contribuyendo a la transformación de la sociedad creando confianza en las organizaciones y las personas.

Como entidad global desarrolla operaciones en 87 países en actividades de certificación, verificación, validación, inspección, análisis, formación y servicios de información. Actualmente, más de 87.000 centros de trabajo tienen alguno de los certificados de AENOR en campos como la Gestión de la Calidad, Sostenibilidad, Seguridad y Salud en el Trabajo, Digitalización, Bienestar Animal, Verificación de Información no Financiera o *Compliance*.

Sobre KIA

[Kia](#) es una marca de movilidad global con la visión de crear soluciones de movilidad sostenible para consumidores, comunidades y sociedades de todo el mundo. Fundada en 1944, Kia ha proporcionado soluciones de movilidad durante más de 75 años. Con 52.000 empleados en todo el mundo, presencia en más de 190 mercados e instalaciones de fabricación en seis países, la empresa vende hoy alrededor de tres millones de vehículos al año. Kia encabeza la popularización de los vehículos eléctricos y de batería y desarrolla una gama cada vez mayor de servicios de movilidad, alentando a millones de personas en todo el mundo a explorar las mejores formas de moverse. El eslogan de la marca de la empresa, "Movement that inspires", refleja el compromiso de Kia de inspirar a los consumidores a través de sus productos y servicios.

Para más información, visite el **Kia Global Media Center** en www.kianewscenter.com.

Para más información:

AENOR

Antonio Verdegay

Relaciones con medios

Tel.: 629 69 36 27

comunicación@aenor.com

KIA

Ignacio Villegas

Responsable de Comunicación

Tel.: 91 579 64 66

prensa@kia.es

Síguenos en:

