



12 de diciembre de 2017

Volkswagen España crea una nueva Dirección para dar prioridad a la experiencia del cliente

- **Pedro Mateos ha sido nombrado director de Experiencia de Cliente**
- **Laura Ros, directora general de Volkswagen: "Esta nueva posición confirma nuestro compromiso con el cliente y nuestro objetivo de alcanzar la excelencia en nuestra relación con él"**
- **Francisco Morer, nuevo director de Posventa de la marca**

Volkswagen España ha anunciado cambios en la dirección de su organización. Con el foco puesto en el cliente, la compañía ha creado una nueva División de Experiencia de Cliente y Transformación Digital con el objetivo de que los usuarios tengan una experiencia única en su relación con la marca.

Pedro Mateos, que ocupaba la Dirección de Posventa en Volkswagen desde 2013, está al frente de esta nueva Área. Licenciado en Ingeniería Técnica Informática de Gestión y PDD por el IESE, Mateos reportará directamente a Laura Ros, directora general de Volkswagen España.

"Las grandes disrupciones a las que se enfrenta el sector del automóvil – electrificación, coche conectado, coche autónomo y movilidad compartida – están provocando también un cambio en la relación de las marcas con sus clientes. Una transformación que afecta a la esencia misma del negocio y que está provocando un nuevo modelo de organizaciones", explica Laura Ros.

Con la creación de esta nueva Dirección, Volkswagen pretende aunar en una sola Área todas las fases de la relación del cliente con la marca. Desde el primer contacto hasta el servicio de posventa, pasando por el todo el proceso de compra. Mateos será también el responsable del Área de Transformación Digital.

El objetivo es dar una mayor coherencia a la experiencia del cliente en su relación con la marca: que no existan diferencias en los distintos canales y, por supuesto, ofrecerle un servicio personalizado que esté a la altura de sus expectativas.

"El cliente es único y tiene que tener una experiencia única en su relación con la marca. La digitalización nos permite conocer mejor a nuestros

Contacto

Dirección de Comunicación y Relaciones Externas
+34 91 348 86 00

Eva Vicente
Directora de Comunicación
eva.vicente@volkswagengroup.es

Ana Rivas
Jefa de Prensa de Comunicación Corporativa Volkswagen
Tel: +34 91 348 86 36
ana.rivas@volkswagen.es



Más información:
<http://comunicacion.volkswagen.es>



clientes, sus gustos, necesidades y preferencias. Debemos aprovechar los datos que genera el coche conectado para conocer mejor a nuestros clientes y darles el servicio que necesitan en cada momento", declara Pedro Mateos.

Para Ros, "esta nueva posición confirma nuestro compromiso con el cliente y nuestro objetivo de alcanzar la excelencia en nuestra relación con él. Tenemos que hacerle la vida más fácil a nuestros clientes, convertirnos en un verdadero socio y ganarnos el derecho a formar parte de su mundo".

"Estoy segura de que con el nombramiento de Pedro Mateos lograremos este objetivo. Su experiencia en áreas vinculadas al cliente y su profundo conocimiento del sector y de las nuevas tecnologías nos ayudará a conseguirlo", concluye la directiva.

Por otra parte, Francisco Morer pasará a dirigir el Área de Posventa de Volkswagen. Licenciado en Económicas y Administración de Empresas por la Universitat de Barcelona y master en Digital Business por ESADE, Morer era responsable de CRM de la marca desde 2006. En su nuevo puesto, reportará directamente a Laura Ros.