

## **Volkswagen-Audi España consolida sus resultados del área de Posventa y avanza en los objetivos de su Estrategia 2018**

**Se ha celebrado en Barcelona el I Marketplace de Posventa, un encuentro innovador en el que se han dado cita más de 800 profesionales de la Red de Concesionarios**

**Lourdes de la Sota, directora de Posventa de Volkswagen-Audi España: “Cuando un cliente compra un vehículo de nuestras marcas, en posventa adquirimos el compromiso de garantizar su movilidad y velar por su seguridad. Por lo tanto, debemos ofrecerle el mejor servicio con los mejores productos”**

**Barcelona, 3 de diciembre de 2013 –. El 25 de noviembre empezó en Barcelona el primer Marketplace de Posventa de Volkswagen-Audi España, un encuentro con un formato innovador que se prolongó hasta el día 28 y en el que se dieron cita más de 800 profesionales del área de posventa. Bajo el lema “Conectando ideas y personas”, en el evento participaron los máximos responsables de la red de concesionarios de Audi, Volkswagen, ŠKODA y Volkswagen Vehículos Comerciales.**

Uno de los aspectos más novedosos del encuentro ha sido la interacción, el intercambio de ideas así como la conexión entre las distintas áreas y personas involucradas de una forma u otra en el área de Posventa. “El objetivo de este Marketplace, el primero que se celebra en España, es compartir conocimientos y contrastar formas de trabajar. Compartir ideas, las mejores estrategias, los enfoques más innovadores y los productos con más recorrido por delante”, explica Lourdes de la Sota, directora de Posventa de Volkswagen-Audi España.

Durante el evento, los asistentes han conocido las herramientas y programas que se han puesto en marcha para alcanzar los objetivos que se ha marcado el área de Posventa de Volkswagen-Audi España en su Estrategia 2018. Para ello, se ha habilitado un espacio con un total de 22 stands, en el que los participantes han encontrado toda la información sobre un tema en concreto, han intercambiado conocimientos y han podido resolver cualquier duda que pudieran tener. Cada uno de los stands, en el que también han tenido presencia los principales proveedores de la compañía, se ha centrado en una parte fundamental del negocio: recambios, formación o servicios financieros entre otros.

La división de Posventa es un área de negocio estratégica para alcanzar los objetivos cuantitativos y cualitativos que recoge la Estrategia 2018 del Grupo Volkswagen. “Gracias a la conexión de las ideas y las personas de todo el mundo, con la contribución de todos los que formamos parte del Grupo, hemos conseguido que el Grupo Volkswagen siga ocupando el tercer lugar en el ranking mundial de ventas y estamos convencidos que en año 2018 alcanzaremos el primero”, asegura De la Sota.

El Grupo Volkswagen aspira a convertirse en el primer fabricante del mundo no sólo en volumen de producción, sino en todos aquellos aspectos que son relevantes en

el negocio, también en rentabilidad y satisfacción del cliente. Dos objetivos en los que el área de posventa juega un papel fundamental.

“Cuando un cliente compra un vehículo de nuestras marcas, en posventa adquirimos el compromiso de garantizar su movilidad, de velar por su seguridad. Por lo tanto, debemos ofrecerle el mejor servicio con los mejores productos”, continua la directiva, quien asegura que la meta es la lealtad y fidelidad del cliente.

Para alcanzar estos objetivos, Volkswagen-Audi España cuenta con un equipo de profesionales altamente cualificados trabajando en el área de Posventa, un equipo de más de 120 personas que dan apoyo a la Red de Concesionarios. Por su parte, la Red de Servicios Oficiales está formada por cerca de 3.000 técnicos altamente cualificados y más de 800 asesores de servicio, aunque incluyendo al personal de recambios, la plantilla total de posventa de la Red supera las 5.300 personas.

### **Sobre Volkswagen-Audi España**

*Volkswagen-Audi España es una empresa perteneciente al Grupo Volkswagen, líder del mercado de automoción en Europa. Importadora y distribuidora de los vehículos, piezas de recambio y accesorios de las marcas Audi, Volkswagen, ŠKODA y Volkswagen Vehículos Comerciales en Península y Baleares, la compañía tiene una clara orientación de servicio al cliente. Volkswagen-Audi España, que inició su actividad en enero de 1993, celebra este año su veinte aniversario avalada por unos resultados que le sitúan como el mayor distribuidor de automóviles en España, con una cuota en el mercado de turismos que alcanzó el 16,1% en 2012.*