

Contact: Ariel Gavilan
Claudia Gregory

Conozca a los concesionarios ganadores de la 1era edición del premio a la excelencia El Cliente es lo Primero

- 124 concesionarios Chrysler, Jeep, Dodge, Ram y FIAT han sido galardonados con el premio inaugural a la excelencia El Cliente es lo Primero del 2016
- Los clientes distinguirán a estos concesionarios de élite por ofrecer las mejores ventas y la mejor experiencia en el servicio
- Los distribuidores podrán utilizar el logotipo del premio a la excelencia El Cliente es lo Primero en todas sus campañas y acciones publicitarias

July 21, 2016, Auburn Hills, Mich. - El primer grupo formado por 124 concesionarios Chrysler, Jeep, Dodge, Ram y FIAT han sido galardonados con el premio a la excelencia El Cliente es lo Primero del 2016.

Al conseguir este estatus de élite, los clientes podrán distinguir a estos concesionarios de FCA US LLC como líderes en ventas y experiencia en el servicio al cliente.

FCA US ha creado el premio a la excelencia El Cliente es lo Primero en colaboración con sus socios distribuidores y J.D. Power para mejorar el nivel de satisfacción del cliente en los concesionarios. Todo ello desde un enfoque de ventas, la experiencia del servicio, la formación del personal y las condiciones de las instalaciones.

Los distribuidores de este grupo inicial alcanzaron todos los objetivos del programa que inicio el 1 de enero y finalizo el 30 de junio. A principios del 2017 se anunciará un segundo grupo de ganadores, una vez hayan cumplido con los requisitos de certificación.

"Estamos realmente impresionados con los logros que estos 124 concesionarios han sido capaces de conseguir en tan poco tiempo", declaró Al Gardner, Responsable de Desarrollo de Redes, FCA – Norteamérica. "Le ofrecimos a nuestro conjunto de distribuidores el reto de unirse a nosotros con el objetivo de aumentar la satisfacción de nuestros clientes, su lealtad y servicio de retención. Éstos, basándose en los pilares fundamentales de esta iniciativa, han demostrado que es posible conseguirlo. Estos concesionarios podrán ser distinguidos como tiendas de élite al ser los ganadores del premio inaugural a la excelencia El Cliente es lo Primero," añadió.

La iniciativa del premio a la excelencia El Cliente es lo Primero fue presentada a los concesionarios en octubre del 2015. Los distribuidores participaron en talleres en todo el país, donde conocieron los requisitos del premio y las mejores prácticas a seguir. Algunos han trabajado con especialistas enfocados en la experiencia del cliente con el fin de buscar los más altos niveles de mejora en procesos y procedimientos y así asegurar un aumento en la satisfacción del cliente.

Un total de 2,600 concesionarios FCA US recibieron la oportunidad de obtener la certificación del premio inaugural. Los distribuidores deben alcanzar los objetivos con base a cinco "pilares" fundamentales para conseguir la designación al premio a la excelencia El Cliente es lo Primero:

- **Instalaciones** – Los clientes deben encontrar limpias las distribuidoras, accesibles y cómodas. Las instalaciones se inspeccionan cada seis meses
- **Procesos con el cliente** – El vendedor interactúa constantemente con el cliente durante varios momentos clave del proceso, tales como la negociación de ventas, entrega y seguimiento
- **Rendimiento** – El distribuidor logra el alto nivel de satisfacción requerido en las encuestas sobre las ventas y la satisfacción del servicio

- Encuesta al empleado – Se realizan encuestas a los empleados anualmente, se comparten los resultados con ellos y se actúa en función de las opiniones y resultados obtenidos
- **Certificado de formación** – El personal de los concesionarios cumple los requisitos mínimos de formación para ventas, servicio, repuestos y personal técnico

Desde la implementación del programa, los índices de *Sales Advocacy* (recomendaciones de ventas), *Fixed First Visit* (soluciones en la primera visita) y *Service Advocacy* (promoción del servicio) han obtenido las puntuaciones más altas en nuestra historia. Todas las herramientas y objetivos que forman parte del programa se han diseñado con la finalidad de construir una relación con los clientes.

Pietro Gorlier, Responsable de Repuestos y Servicio (Mopar), FCA – Global, lo explica así: “El programa El Cliente es lo Primero ha permitido a nuestros concesionarios centrarse en la experiencia del cliente. El programa otorga una gran importancia a los puntos de contacto con el cliente durante todo el servicio en el concesionario, y ha permitido a los distribuidores superar las expectativas de los clientes”.

“Conseguir la satisfacción de los clientes en todas nuestras marcas es la clave para el éxito a largo plazo”, declaró Reid Bigland, Responsable de Ventas en Estados Unidos. “Estos distribuidores han demostrado liderazgo en ese esfuerzo y se beneficiarán de su enfoque en el cliente”, añadió.

Los 124 concesionarios podrán usar el primer logotipo del premio a la excelencia El Cliente es lo Primero en todas sus campañas y acciones publicitarias. Obtendrán una placa, una carta ejecutiva de reconocimiento, resultados diferenciados en las búsquedas de las páginas web de la marca, y otros materiales publicitarios.

Nombre del Concesionario	Ciudad	Estado
CERRITOS DODGE INC	CERRITOS	CA
ORANGE COAST ALFA ROMEO AND FIAT	COSTA MESA	CA
ORANGE COAST CHRYSLER JEEP DODGE	COSTA MESA	CA
SANTA MARIA CHRYSLER JEEP DODGE RAM	SANTA MARIA	CA
PARK CHRYSLER JEEP	BURNSVILLE	MN
ABERDEEN AUTO CENTER, INC	ABERDEEN	SD
HUDSON CHRYSLER LLC	HUDSON	WI
JOHN HIRSCH'S CAMBRIDGE MOTORS LLC	CAMBRIDGE	MN
LEE'S SUMMIT CHRYSLER JEEP DODGE	LEES SUMMIT	MO
WINFIELD MOTOR COMPANY	WINFIELD	KS
GANLEY VILLAGE CHRYSLER DODGE JEEP RAM	PAINESVILLE	OH
YARK CHRYSLER-JEEP-DODGE	TOLEDO	OH
BOB-BOYD ALFA ROMEO FIAT	COLUMBUS	OH
COLE CHRY-JEEP-DODGE LLC	MARSHALL	MI
AUBURN CHRYSLER DODGE JEEP RAM	AUBURN	IN
BLUE WATER CHRYSLER-PLYMOUTH-DODGE JEEP-EAGLE	PORT HURON	MI
BRUNSWICK AUTO MART INC	BRUNSWICK	OH
BUD'S CHRYSLER-DODGE-JEEP, INC.	CELINA	OH
CHARLIE'S DODGE CHRYSLER JEEP RAM	MAUMEE	OH
DON'S AUTO CLINIC INC	CADILLAC	MI
EXTREME DODGE CHRYSLER JEEP	JACKSON	MI
FRED MARTIN SUPERSTORE	NORTON	OH
GOLLING CHRYSLER DODGE JEEP RAM, INC.	BLOOMFIELD HILLS	MI
GROGAN'S TOWNE CHRYSLER JEEP DODGE RAM	TOLEDO	OH
HENDRICKSON CHRY DODGE JEEP INC	MONTICELLO	IN
JIM RIEHL'S FRIENDLY CHRYSLER	LAPEER	MI
MATHEWS DODGE CHRYSLER JEEP INC	MARION	OH
ROCHESTER HILLS CHRYSLER JEEP DODGE	ROCHESTER HILLS	MI

SCHAEFER & BIERLEIN INC	FRANKENMUTH	MI
POMOCO CHRYSLER JEEP DODGE	NEWPORT NEWS	VA
ADAMS JEEP OF MARYLAND INC	ABERDEEN	MD
BERGEY'S CHRYSLER JEEP DODGE	SOUDERTON	PA
CARMAN CHRYSLER-JEEP-DODGE	NEW CASTLE	DE
COUNTRY CHRY-DODGE-JEEP INC	OXFORD	PA
ELM GROVE CHRYSLER DODGE JEEP RAM	WHEELING	WV
HERITAGE CHRYSLER DODGE JEEP RAM OWINGS MILLS	OWINGS MILLS	MD
HONDRU CHRYSLER DODGE JEEP RAM	ELIZABETHTOWN	PA
KEENE DODGE CHRYSLER JEEP RAM	JARRETTSVILLE	MD
OURISMAN CHRYSLER DODGE JEEP RAM	CLARKSVILLE	MD
OUTTEN CHRYSLER DODGE JEEP RAM	HAMBURG	PA
PELLEGRINO CHRYSLER JEEP	WOODBURY HEIGHTS	NJ
ROTOLO'S DODGE-CHRY-JEEP	CHARLEROI	PA
STARR MOTORS INCORPORATED	SUFFOLK	VA
VICTORY CHRYSLER DODGE JEEP RAM	DELMONT	PA
CASSENS & SONS INC	GLEN CARBON	IL
MARTINS GARAGE INC	UNION GROVE	WI
5 CORNERS DODGE CHRYSLER JEEP	CEDARBURG	WI
BRICKNER'S OF WAUSAU, INC	WAUSAU	WI
BRICKNER'S PARK CITY INC	MERRILL	WI
CHILSON CHRYSLER DODGE, LLC	CHIPPEWA FALLS	WI
GLENDALE CHRYSLER JEEP DODGE RAM	GLENDALE	MO
JACK WOLF CHRYSLER JEEP DODGE INC.	BELVIDERE	IL
LINCOLN CHRYSLER DODGE & JEEP	LINCOLN	IL
NIKLES OF PETERSBURG, INC.	PETERSBURG	IL
PALMEN DODGE CHRYSLER JEEP	RACINE	WI
PRESCOTT BROTHERS INC	MENDOTA	IL
ROANOKE MOTOR CO INC	ROANOKE	IL
SHEBOYGAN CHRYSLER CENTER INC	SHEBOYGAN	WI
SHOTTENKIRK CHRYSLER JEEP DODGE	MT PLEASANT	IA
STEW HANSEN DODGE CITY JEEP	URBANDALE	IA
SUMMIT CHRYSLER DODGE JEEP RAM	FOND DU LAC	WI
WICKSTROM CHRYSLER JEEP DODGE	BARRINGTON	IL
WILSON CHRYSLER JEEP INC	CLINTON	IL
ACTON CHRYSLER DODGE JEEP RAM	ACTON	MA
KRYSTAL CHRYSLER DODGE JEEP RAM	WARRENSBURG	NY
ADIRONDACK AUTO SERV INC	ELIZABETHTOWN	NY
BAILEY'S MOTOR SALES INC	NORTH KINGSTOWN	RI
BESSEY MOTOR SALES INC	SOUTH PARIS	ME
BEST CHRYSLER DODGE JEEP RAM	PLYMOUTH	MA
BONNEVILLE & SON INC	MANCHESTER	NH
CENTRAL MAINE CHRYSLER-DODGE-JEEP-RAM-FIAT	WATERVILLE	ME
DOVER DODGE CHRYSLER JEEP, INC.	ROCKAWAY	NJ
FLEMINGTON DODGE-CHRY-JEEP	FLEMINGTON	NJ
FOSS MOTORS INC	EXETER	NH
FOSTER MOTORS INC	MIDDLEBURY	VT
FOX CHRYSLER DODGE JEEP INC	AUBURN	NY
FRANKLIN SUSSEX AUTO MALL INC	SUSSEX	NJ
FREEHOLD DODGE INC	FREEHOLD	NJ

GENESEE VALLEY CHRYSLER DODGE JEEP	AVON	NY
KEENE CHRYSLER DODGE JEEP	KEENE	NH
KELLY JEEP CHRY PLY	LYNNFIELD	MA
NIELSEN DODGE CHRYSLER JEEP RAM	EAST HANOVER	NJ
SAWYER MOTORS	SAUGERTIES	NY
SUMMIT CHRYSLER DODGE JEEP RAM	ONEIDA	NY
SUMMIT DODGE	SYRACUSE	NY
TOWNE CHRYSLER DODGE JEEP, INC.	HAMBURG	NY
TRI-CITY CHRYSLER DODGE JEEP RAM	SOMERSWORTH	NH
UPSTATE CHRYSLER DODGE JEEP RAM	ATTICA	NY
VICTORY CHRYSLER DODGE JEEP RAM	ROME	NY
YOUNG'S MOTORS INC	MILTON	NY
FAYETTEVILLE DODGE INC	FAYETTEVILLE	NY
SOUTH MIAMI ALFA ROMEO FIAT	MIAMI	FL
ARRIGO DODGE CHRYSLER JEEP RAM SAWGRASS	TAMARAC	FL
ALFA ROMEO FIAT OF THE TRIAD	GREENSBORO	NC
ATLANTIC DODGE-CHRY-JEEP INC	ST AUGUSTINE	FL
CITRUS CHRYSLER JEEP DODGE	DADE CITY	FL
COFFEE CHRYSLER-PLYMOUTH-DODGE INC	DOUGLAS	GA
FIELDS CHRYSLER JEEP DODGE RAM	SANFORD	FL
GWINNETT CHRYSLER DODGE JEEP RAM	STONE MOUNTAIN	GA
HARPER ALFA ROMEO AND FIAT	KNOXVILLE	TN
NEUWIRTH MOTORS INC	WILMINGTON	NC
NORTH POINT CHRYSLER DODGE JEEP RAM FIAT	WINSTON-SALEM	NC
TOM EDWARDS INC	BARTOW	FL
WARNER ROBINS CHRYSLER JEEP DODGE	WARNER ROBINS	GA
EVERETT CHRYSLER DODGE JEEP RAM	SPRINGDALE	AR
JOHNSONS OF KINGFISHER	KINGFISHER	OK
LANDERS ALFA ROMEO FIAT	SHREVEPORT	LA
LANDERS DODGE CHRYSLER JEEP RAM	BOSSIER CITY	LA
MAC HAIK DODGE CHRYSLER JEEP	TEMPLE	TX
MAC HAIK DODGE CHRYSLER JEEP	GEORGETOWN	TX
MCLARTY DANIEL CHRYSLER DODGE JEEP RAM	BENTONVILLE	AR
NYLE MAXWELL CHRYSLER DODGE JEEP OF TAYLOR	TAYLOR	TX
OVIEDO CHRYSLER JEEP DODGE	LA GRANGE	TX
RON CARTER CHRYSLER JEEP DODGE OF LEAGUE CITY	LEAGUE CITY	TX
LARRY H. MILLER CHRYSLER JEEP TUCSON	TUCSON	AZ
DENNIS DILLON DODGE CHRYSLER JEEP	CALDWELL	ID
DOUG SMITH CHRYSLER JEEP DODGE	AMERICAN FORK	UT
ENUMCLAW CHRYSLER JEEP DODGE RAM	ENUMCLAW	WA
LARRY H. MILLER CHRYSLER JEEP AVONDALE	AVONDALE	AZ
LARRY H. MILLER DODGE RAM AVONDALE	AVONDALE	AZ
LITHIA CHRYSLER JEEP OF RENO	RENO	NV
MARK'S CASA CHRYSLER JEEP	ALBUQUERQUE	NM
MELLOY DODGE	ALBUQUERQUE	NM
TOWBIN FIAT ALFA ROMEO	LAS VEGAS	NV

Acerca de FCA US LLC

FCA US LLC es un fabricante de automóviles con un nuevo nombre y una larga historia en América del Norte. Con sede en Auburn Hills, Michigan, FCA US es miembro de la familia de empresas de Fiat Chrysler Automóviles N.V.

(FCA). FCA US diseña, fabrica y vende vehículos bajo las marcas Chrysler, Jeep®, Dodge, Ram y FIAT, así como los vehículos de alta performance SRT. La compañía también distribuye el modelo Alfa Romeo 4C y productos Mopar. FCA US construye sobre las bases históricas de Chrysler, el innovador fabricante de automóviles estadounidense creado por Walter P. Chrysler en 1925; y Fiat, la compañía fundada en Italia en 1899 por empresarios pioneros tales como Giovanni Agnelli.

FCA, el séptimo fabricante de automóviles en el mundo basado en las ventas anuales de vehículos, es un grupo automotriz internacional. FCA se cotiza en la Bolsa de Valores de Nueva York bajo el símbolo "FCAU" y en el Mercato Telematico Azionario bajo el símbolo "FCA".

Siga las noticias y videos en Español via:

FCA en Español: <http://media.fcanorthamerica.com/es>

Twitter: twitter.com/FCAUSEspanol

-###-

Additional information and news from Stellantis are available at: <https://media.stellantisnorthamerica.com>