

## **Kia es galardonada como Mejor Estrategia de Cliente en los Premios ERC 2021**

**Kia ha recibido el premio a Mejor Proyecto Estratégico en los Premios Excelencia Relación con Clientes 2021. Este reconocimiento refleja su capacidad para diseñar una estrategia única y diferenciadora tras el análisis y el estudio del comportamiento de sus clientes, destacando por su innovación y su impacto en la Experiencia del Cliente. Este galardón se suma a otros conseguidos por la marca, como el Premio a la Mejor Iniciativa de Empleados en los Premios DEC 2021**

En la gala de los Premios Excelencia Relación con Clientes 2021, celebrada la pasada noche del 24 de noviembre en Kinépolis, Kia se ha alzado con el galardón a Mejor Proyecto Estratégico de Experiencia de Cliente. Este reconocimiento se entrega a la compañía que destaque por mejorar la experiencia ofrecida a sus clientes a través de la innovación e implementación de soluciones que miden y mejoran la experiencia de los clientes.

Carlos Sánchez Sanz, Head of Customer Experience & Mobility Business de Kia, quien lidera este proyecto, tras la recepción del premio galardón explicaba: "El trabajo del departamento es poner a nuestro cliente en el centro y generar soluciones innovadoras que redunden en una mejor experiencia. En Kia consideramos que es fundamental comprender en profundidad cuál es el comportamiento de nuestros clientes y analizar las distintas emociones que sienten en cada punto de contacto con la marca. Solo así podremos diseñar una experiencia única y memorable."

El trabajo presentado por Kia en la categoría de Proyectos Estratégicos de los Premios Excelencia en Relación con Clientes ha tenido como objetivo conceptualizar y desarrollar cómo proporcionar una experiencia memorable a todas aquellas personas que valoren a Kia como una opción de compra. Un trabajo de más de dos años que, aún partiendo del departamento de Customer Experience, ha requerido del apoyo, implicación e ilusión de todos los eslabones de la cadena de valor que conforman la compañía: equipo directivo, empleados, concesionarios (tanto equipos comerciales como equipos técnicos y de posventa).

Eduardo Dívar, Director General de Kia, comenta: "En Kia consideramos que la experiencia de cliente es uno de los pilares estratégicos de la compañía. Gracias al conocimiento obtenido en los diferentes estudios que hemos llevado a cabo hemos podido implementar soluciones innovadoras que han ayudado a nuestros clientes a elegirnos como su opción de compra predilecta."

Este galardón se suma a otros obtenidos por la marca, como el Premio a la Mejor Iniciativa de Empleados en los Premios DEC 2021, en el que se reconoció su implantación de la cultura de Experiencia de Cliente a lo largo de toda la organización.

Todo el esfuerzo que está poniendo Kia en el campo de la experiencia de cliente queda reflejado en el buen desempeño de la compañía que, a fecha de octubre de 2021, es líder de ventas a clientes

particulares.

**Datos de contacto:**

Rubén Adán Sánchez

913025300

Nota de prensa publicada en: [Madrid](#)

Categorías: [Nacional](#) [Automovilismo](#) [Marketing](#) [Madrid](#) [E-Commerce](#) [Premios](#) [Industria](#) [Automotriz](#)

---

**NotasdePrensa**

<https://www.notasdeprensa.es>