



Mazda Italia & TÜV Italia: Assistenza Certificata ed Esperienza Garantita

Roma, 19 marzo 2009. Divertimento, passione, emozione e sempre più tecnologia affidabile al servizio del Cliente! Da sempre Mazda, attraverso la sua immagine e le sue vetture, sceglie di comunicare valori positivi, facilmente identificabili con uno stile di vita dinamico, coinvolgente ma allo stesso tempo a misura d'uomo, puntando costantemente sulla qualità e sulla sicurezza guadagnata "sul campo" e confermata dagli stessi clienti.

In conseguenza del regolamento Monti, anche nel settore dell'assistenza è maturato il fenomeno del "multimarca", in cui un unico centro assistenza serve i clienti di più marchi. Mazda, in quanto marca giovane e di nicchia, si è sviluppata in Italia in questo contesto dinamico e particolare, in cui però, a volte, le prestazioni di assistenza offerte al cliente rischiano di assumere carattere standardizzato e generico, non in linea con l'immagine distintiva di qualità del brand e dei suoi prodotti.

Nonostante tale sistema di "coabitazione", Mazda ha costantemente lavorato per ritagliarsi un suo spazio dove fosse possibile per il cliente trovare non soltanto personale specializzato, ma anche dei servizi all'altezza della garanzia offerta dal marchio Mazda.

Un'attenzione questa che per Mazda Italia oggi è diventata un "pallino", anzi un "Ottagono Blu", marchio distintivo di TÜV Italia, Ente indipendente di certificazione ed ispezione, il cui altissimo livello di competenza nella valutazione degli standard ottimali in materia di eccellenza nel campo dei servizi e di sicurezza nella realizzazione di prodotti e tecnologie, è internazionalmente riconosciuto



L'ultima sfida pensata da Mazda per la sua Rete di Assistenza in Italia e proposta a TÜV Italia, consiste nella creazione di una partnership la quale, partendo da una iniziativa assolutamente innovativa, prevede la creazione di apposite linee guida e specifiche tecniche dedicate e avrà come risultato finale la Certificazione di Servizio da parte di TÜV Italia di tutti i centri di assistenza aventi mandato Mazda.

Alla base di questo accordo tra Mazda Italia e TÜV Italia c'è la volontà di entrambe le Compagnie di continuare a distinguersi e, per la prima volta in assoluto, farlo in un contesto particolare come quello dell'erogazione dei servizi di assistenza. L'obiettivo è quello di garantire al cliente Mazda un servizio "monomarca" ed esclusivo in un ambiente diventato "multimarca" e generico.

Il programma di certificazione che coinvolgerà in questo primo anno circa 30 centri di assistenza per poi estendersi a tutta la Rete, sarà diviso essenzialmente in due momenti. Si partirà a marzo con una prima fase di "training" in cui l'obiettivo principale sarà quello di riprogettare le procedure e focalizzare ogni tipo di attività non più sul semplice concetto generico di servizio, bensì su quello di "Esperienza Mazda in Assistenza".

Conclusa questa prima fase, entrerà in scena TÜV Italia che si occuperà sia della valutazione del livello formativo raggiunto dal personale di assistenza che della certificazione dei centri di assistenza mediante il rilascio del Certificato contraddistinto dall'"Ottagono Blu", simbolo dal carattere internazionale che assumerà il nome di "Esperienza Mazda in Assistenza".

La tenacia e la volontà di perfezionare al massimo i servizi forniti al Cliente, hanno portato Mazda Italia ad incontrare TÜV Italia nella realizzazione di un progetto del tutto innovativo nel suo genere, che saprà sicuramente confermare ed attribuire il giusto valore agli standard



di servizio della rete di assistenza, così opportunamente allineati con i livelli di qualità delle nostre vetture.

Con TÜV Italia e con l'Ottagono Blu a breve si apriranno le porte dell'Assistenza Mazda a cinque stelle!

Mazda Corporation è stata fondata nel 1921, Sede in Hiroshima, Giappone; possiede unità produttive e di assemblaggio in 16 Paesi del mondo (oltre al Giappone, in USA e Thailandia). Esporta i suoi prodotti in 148 Paesi. Mazda Corporation è quotata allo Stock Exchange di Tokyo ed è controllata da Ford Motor Company, che ne detiene il 33%. La Filiale Italiana - Mazda Motor Italia - ha iniziato la sua attività nel 2000

Marilù Granieri

Press & PR Director

Tel. +39 06 60 297 800

Mazda Informa 08/2009

Zoom-Zoom