

VIII Premios DEC (Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente)

## Hyundai recibe el premio a la Mejor Estrategia en Experiencia de Cliente

- Hyundai ha recibido el prestigioso reconocimiento de la Asociación para el Desarrollo de la Experiencia Cliente (DEC).
- Premio que valora el diseño y ejecución de proyectos globales y transversales donde se perciba la experiencia cliente como el motor del negocio y una verdadera ventaja competitiva.
- Esta edición además ha premiado el talento de las compañías a la hora del despliegue y desarrollo de sus estrategias de experiencia cliente en un año especialmente complicado.
- Hyundai es la primera empresa de automoción con una Dirección de experiencia cliente y aspira a liderar el ranking global de Marcas.



Madrid, 29 junio 2021 – La VIII edición de los Premios de La Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente (DEC), ha otorgado a Hyundai el galardón a la Mejor Estrategia en Experiencia de Cliente, reconociendo su carácter pionero habiendo sido el primer fabricante de automoción en impulsar una Dirección de experiencia cliente, hito que le ha permitido utilizar la escucha continua de los usuarios como

*Calle Quintanapalla, 2 - 1ª Planta*

[www.hyundai.es](http://www.hyundai.es)

*Hyundai Motor España*

*28050 Madrid*

[prensa@hyundai.es](mailto:prensa@hyundai.es)

*913605260*

[@HyundaiPR\\_es](https://twitter.com/HyundaiPR_es)

brújula para articular con eficacia la estrategia global de la Compañía. Además, la apuesta por una **movilidad sostenible** gracias a un proyecto de constante **innovación**, y un exitoso y novedoso posicionamiento de marca, ha permitido a Hyundai aumentar notablemente su **NPS** y triplicar su cuota de mercado y reducir la rotación en 2,5 veces de la fuerza de ventas. *“En Hyundai solo queremos clientes satisfechos, es nuestro objetivo y es por y para lo que trabajamos. Para nosotros este premio es muy importante, ya que viene a reconocer no una práctica concreta o puntual, si no que pone en valor el esfuerzo y la importancia de una estrategia global cuyo fin último es mejorar la vida de las personas a través de una movilidad adaptada a cada uno de nuestros clientes”*, señala **Daniel Solera**, *director de Calidad y Desarrollo de Red en Hyundai*.

**Jorge Martínez-Arroyo**, presidente de DEC, fue el encargado de abrir el evento y recordó que *“esta pandemia nos ha llevado a todos a desarrollar mayor sensibilidad hacia los demás y a nosotros mismos al sentirnos más vulnerables. Nos hemos vuelto menos materialistas y tratamos de encontrar mayor sentido a la vida”*. Y añadió que *“los profesionales de la experiencia trabajamos para hacer más fácil la vida de los demás, desde clientes, empleados, accionistas..., pues tenemos el conocimiento y actitud para saber escuchar, entender, servir y hasta enamorar a todos ellos. Por ello, qué mejor forma de vida y razón que homenajear con estos Premios a los que nos hacen la vida más fácil y hacerlo hoy con aquellos que nos inspiran”*.

El jurado de este año ha estado presidido por **Ana Bujaldón**, presidenta de FEDEPE (*Federación Española de Mujeres Directivas, Ejecutivas, Profesionales y Empresarias*), que, junto a otros **10 miembros expertos** en Experiencia de Cliente, valoraron y analizaron las candidaturas presentadas.

La octava edición que se ha celebrado bajo el nombre de *DEC Talent* también ha tenido en cuenta el **talento** de las empresas en estos tiempos tan complicados que estamos viviendo en cuanto al diseño y despliegue de medidas que siguen apostando por la **satisfacción** de los **clientes**. Ahora es cuando la sociedad demanda una **mayor implicación** a la hora de poner en marcha iniciativas que aporten una mayor **seguridad** y **confianza**, y solo aquellas empresas con una sólida orientación al **consumidor** son capaces de articular una respuesta afín a la **expectativas** y **necesidades** de los usuarios.

*Progress for Humanity* es el mensaje que dirige toda la estrategia de Hyundai como Compañía, y es precisamente, lo que motiva el **cuidado** del **cliente** y su **hegemonía** frente a cualquier otro aspecto en todas las iniciativas o proyectos que se pongan en

marcha. La amplia gama de **productos y servicios** que actualmente tiene Hyundai en el mercado, lo convierten en el **proveedor** de movilidad de referencia, donde además destaca su implicación **medioambiental** con una completa ofensiva electrificada, siendo la **única Marca** con las cinco tecnologías electrificadas disponibles (48V, híbrida, híbrida enchufable, 100% eléctrica y de pila de hidrógeno). *“Para Hyundai el cliente está en el centro de nuestra estrategia y nuestros productos y servicios están dirigidos a mejorar la vida de las personas con una oferta adaptada a las necesidades concretas de cada usuario. Toda la compañía trabaja con ese objetivo en el horizonte, lo que posibilita la capilarización del mensaje y filosofía de experiencia cliente en todos los que formamos la “familia Hyundai”, afirma Daniel Solera, director de Calidad y Desarrollo de Red en Hyundai.*

### Compromiso Hyundai: el cliente nuestro principal activo

El **desarrollo de la experiencia de cliente** es un área fundamental para Hyundai donde ya viene trabajando desde hace tiempo con el desarrollo de **medidas y programas** específicos. El cliente es el **elemento más valioso de Hyundai**, y la empresa tiene muy claro que todos los servicios y productos de la compañía deben ir dirigidos a mejorar la vida de las personas.

Un claro ejemplo es el [Compromiso Hyundai](#), una serie de iniciativas cuyo objetivo es dar al cliente tranquilidad, seguridad y confianza en el momento de la compra de su vehículo. Algunas de estas ayudas son, por ejemplo, el **compromiso de devolución**, a través del cual si el cliente no está satisfecho nos puede devolver el coche sin problema dentro de los primeros 30 días, o el **seguro gratuito de desempleo**, que cubre el pago de los 12 primeros meses, entre otras.

### Sobre la Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente (DEC)

La Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente (DEC), nace en 2014 impulsada por 29 grandes empresas fundadoras, y actualmente cuenta con 150 socios corporativos de las principales marcas. Se trata de la primera asociación española que promueve el desarrollo de la Experiencia de Cliente como elemento diferencial de la estrategia empresarial, identificando las mejores prácticas, divulgando y fomentando nuevas metodologías y reconociendo a profesionales y empresas en la materia. Trabajan para ser la referencia de grandes empresas, profesionales y expertos en

España y Latinoamérica. Se propone estimular a organizaciones y profesionales a compartir conocimientos y unirse a su desarrollo y formación en torno a esta nueva disciplina para que un día todos sus socios sean reconocidos por entregar una experiencia única, diferencial y rentable que garantice su sostenibilidad y su crecimiento a largo plazo.

El resto de premiados en la VIII edición de los Premios DEC han sido:

- **Mejor Marca en CX** recayó en **Estrella de Galicia**
- **Mejor Customer Journey** reconoció el talento de **Alsa**
- **Mejor Iniciativa de Empleados**, donde el jurado consideró que el galardón debía ser para **KIA**.
- **Mejor Proyecto de Innovación** fue para el presentado por **Grupo Unísono**
- **Mejor Labor Periodística sobre CX** recayó en **Elena Fraile**, directora de Radio Intereconomía
- **Directivo del Año en Experiencia de Cliente**, galardón que correspondió a **Juan Abarca**, presidente de Hospitales HM.

Para ver el vídeo pulsa [aquí](#)

Para más información:

Página Web: [www.hyundai.news/es](http://www.hyundai.news/es)

Síguenos en:    

Compromiso Hyundai: siempre al lado del cliente

Compromiso no es solo una palabra. En Hyundai, son hechos. Por eso ofrecemos un conjunto de programas para asegurar la plena satisfacción del cliente. Una iniciativa pionera en el sector del automóvil que puso en marcha una serie de medidas para facilitar que todo aquel que necesite comprarse un vehículo Hyundai pueda hacerlo con total seguridad y confianza. Por la confianza en la calidad de nuestros coches y por el máximo compromiso hacia nuestros clientes, ofrecemos 5 años de garantía sin límite de kilómetros, así como 8 años de asistencia gratuita en carretera. En Hyundai creemos plenamente en lo que hacemos. Por eso podemos ofrecer el Compromiso de Devolución Hyundai para que el cliente se sienta plenamente satisfecho con la compra de su Hyundai. Que no esté satisfecho con su Hyundai es motivo suficiente para que lo devuelva, siempre que no hayan pasado más de 30 días desde su matriculación y hasta 2.000 Km. Este Compromiso de Devolución se amplía a un año si el cliente financia su vehículo con Hyundai Finance o lo adquiere con Hyundai Renting. Si el cliente pierde su empleo en los 12 meses siguientes a la matriculación, podrá devolver el coche al concesionario, y este cancelará el préstamo sin ningún coste. Se incluye en los productos Hyundai Finance un Seguro de Desempleo gratuito que cubre el pago de hasta 12 cuotas si el cliente pierde su empleo durante el primer año desde la firma del crédito.

Acerca de Hyundai Motor Europa HQ

La sede central de Hyundai Motor Europa se estableció formalmente en el año 2000 con su oficina principal en Offenbach, Alemania. Es la sede regional responsable de más de 40 mercados con más de 3.000 puntos de venta, con una cuota de mercado del 3,6% en 2020 (datos de ACEA). El 75 por ciento de los vehículos que Hyundai vende en la región son modelos diseñados, diseñados, probados y contruidos en Europa para satisfacer las necesidades de los

*Calle Quintanapalla, 2 - 1ª Planta*

[www.hyundai.es](http://www.hyundai.es)

*Hyundai Motor España*

*28050 Madrid*

[prensa@hyundai.es](mailto:prensa@hyundai.es)

*913605260*

[@HyundaiPR\\_es](https://www.instagram.com/HyundaiPR_es)

clientes europeos, atendidos por la amplia infraestructura europea de la empresa. Esto incluye dos fábricas que sirven principalmente a Europa: en la República Checa y en Turquía. Desde enero del 2021, Hyundai posee una de las gamas de productos más jóvenes de entre los fabricantes, ya que casi todos los modelos tienen menos de 1 ½ años de antigüedad. Más del 75% de la gama de Hyundai en Europa ya está disponible en versión electrificada, y la empresa tiene previsto electrificar toda su gama europea para el 2025. Además, Hyundai es pionera en la movilidad de cero emisiones, incluyendo su SUV subcompacto totalmente eléctrico KONA Eléctrico, su vehículo eléctrico de pila de combustible de segunda generación NEXO, y el IONIQ 5 de batería eléctrica que se lanzará próximamente, el primer modelo de su nueva gama de vehículos eléctricos: IONIQ.

Hyundai ofrece su exclusivo paquete de garantía de cinco años sin límite de kilometraje en todos los coches nuevos vendidos en la región, proporcionando a los clientes una garantía de cinco años sin límite de kilometraje, cinco años de asistencia en carretera y cinco años de revisiones del estado del vehículo.

Puedes acceder a más información sobre Hyundai Motor Europa HQ y sus productos en [www.hyundai.news](http://www.hyundai.news).

Sigue a Hyundai Motor Europa HQ en Twitter [@HyundaiEurope](https://twitter.com/HyundaiEurope) y en Instagram [@hyundainews](https://www.instagram.com/hyundainews)

#### **Acerca de Hyundai Motor Company**

Establecida en 1967, Hyundai Motor Company está presente en más de 200 países con más de 120.000 empleados dedicados a afrontar los retos de movilidad del mundo actual en todo el mundo.

Basado en la visión de marca "Progress for Humanity", Hyundai Motor está acelerando su transformación para convertirse en un proveedor de soluciones de movilidad inteligente.

La compañía invierte en tecnologías avanzadas, como la robótica y la movilidad aérea urbana (UAM), para aportar soluciones de movilidad revolucionarias, al mismo tiempo que impulsa la innovación abierta para introducir futuros servicios de movilidad.

En su afán por conseguir un futuro sostenible para el mundo, Hyundai seguirá esforzándose por introducir vehículos de cero emisiones equipados con tecnologías de pila de combustible de hidrógeno y vehículos eléctricos líderes en el sector.

Para más información sobre Hyundai Motor y sus productos consulta: <http://worldwide.hyundai.com> o <http://globalpr.hyundai.com>

**Descargo de responsabilidad:** Hyundai Motor Company considera que la información contenida en este documento es correcta en el momento de su publicación. Sin embargo, la compañía puede subir nueva información o actualizada si es requerida y asume que no es responsable por la exactitud de cualquier información interpretada y usada por el lector.