Kenworth Mexicana S.A. de C.V.
Boletín de Prensa KM-08-09
PUBLICACIÓN INMEDIATA
Contacto:
Luis Fernando Reyes
luis.reyes@paccar.com
(686) 580-5028

REFUERZA KENWORTH MEXICANA SU RELACIÓN CON CLIENTES A TRAVÉS DE SU NUEVO CENTRO DE CONTACTO TELEFÓNICO

- **Kenworth moderniza su Centro de Contacto Telefónico incorporando tecnología de punta y asegurando el mejor recurso humano para asistir a sus clientes y usuarios.**

- **Kenworth cuenta con más de 130 puntos de venta en todo el país, 70 unidades de rescate, el Centro de Contacto Telefónico atienden más de 28000 llamadas al año.**

México, D.F., Agosto 27, 2009. Decididos a mantenerse como líderes en la industria de transporte de carga pesada en México, Kenworth Mexicana ha redoblado sus esfuerzos para mantener una relación más cercana con sus clientes a través de un nuevo Centro de Contacto Telefónico integrando la mejor tecnología y el recurso humano más capacitado, logrando con esto incrementar la capacidad de respuesta y enriquecer de manera significativa el valor de postventa de las unidades Kenworth

Marco Antonio Ortega, Director de Mercadotecnia y Soporte a Ventas de Kenworth Mexicana fue el encargado de dar el banderazo de salida a este nuevo proyecto de la marca, enfatizando la prioridad de Kenworth en mantener las unidades de los clientes siempre rodando. "… esta nueva plataforma tecnológica ha sido diseñada desde su concepción tomando en cuenta las expectativas del cliente final, en cuanto a tiempo y calidad de respuesta…" aseguró Ortega.

A través de este Centro de Contacto Telefónico se atenderán las llamadas de asistencia técnica y mecánica de los usuarios en el momento que lo necesiten, contando con personal altamente calificado en constante capacitación y una infraestructura robusta que permitirá conocer en tiempo real el detalle de las necesidades de los clientes en medio de

una crisis, resolviendo oportunamente sus problemas, disminuyendo el tiempo de espera de los usuarios.

Para asegurar el éxito de este proyecto, Kenworth y su red de concesionarios cuentan con más de 130 puntos de venta en todo el país, más de 70 unidades de rescate con personal y herramienta especializados que atienden más de 6500 casos al año. Todo esto disponible para los usuarios las 24 horas del día los 365 días del año.

"… este es un ejemplo más del compromiso que Kenworth tiene con sus clientes; en conjunto con nuestra red de concesionarios, los equipos de soporte en campo de servicio y refacciones de planta y el más grande almacén de partes en América Latina, podemos hacerle frente a las necesidades de nuestros clientes. Hoy el servicio postventa es clave para la decisión de compra y Kenworth ofrece la mayor cobertura territorial, el mejor paquete de programas de servicio y refacciones desarrollados siempre tomando en cuenta las necesidades y expectativas de los clientes y usuarios, por eso somos la marca líder en el mercado.", finalizó Ortega.

Este nuevo Centro de Contacto Telefónico sustituye al lanzado hace 7 años, incorporando nuevas tecnologías y reforzando la capacitación en el personal que responde las llamadas. El número continua siendo el mismo, 01-800-KENWORTH (53696784) atendiendo las 24 horas en todo el país.

# # #

Kenworth Mexicana a través de PACCAR México es filial de PACCAR Inc con sede en Seattle Washington en Estados Unidos. Participa con éxito en el mercado de camiones de carga desde clase 5 hasta clase 8, siendo líder absoluto en el segmento de Tractocamiones, acumulando a Julio de 2009 el 56% de mercado. Este 2009 estará celebrando sus primeros 50 años de comercializar la marca Kenworth y de manufacturar camiones y tractocamiones en su planta en Mexicali Baja, California donde al día de hoy se fabrican 9 distintos modelos para el mercado nacional y de exportación. Kenworth Mexicana ha recibido varios premios de calidad y mejora continua como resultado de sus esfuerzos en mantener altos niveles de satisfacción al cliente.

# # #