



## **Volkswagen premia le aziende partner svizzere per la qualità del servizio assistenza**

**Volkswagen ha insignito le sue migliori aziende partner svizzere del Volkswagen Service Quality Award (VSQA). Durante la premiazione svoltasi due settimane fa a Lucerna sono state premiate le aziende che negli ultimi dodici mesi hanno conseguito i migliori risultati in termini di qualità del servizio e di fidelizzazione della clientela.**

Il Volkswagen Service Quality Award – in breve VSQA – è un ambito premio che viene riconosciuto ogni anno a selezionate aziende partner di Volkswagen. Il VSQA è incentrato sulla qualità del servizio e sulla soddisfazione della clientela. Sulla scorta dei risultati dei sondaggi sulla soddisfazione della clientela viene creata una classifica a punti. L'azienda che totalizza il punteggio più alto – ovvero quella che ha la maggior quota di clienti soddisfatti – riceve il massimo riconoscimento dell'organizzazione del servizio Volkswagen: il Volkswagen Service Quality Award.

Non sono soltanto le migliori aziende a poter vincere, ma anche quelle che esibiscono la maggiore crescita.

### **Le quattro migliori aziende svizzere**

Anche le seguenti quattro aziende svizzere hanno ottenuto il Service Quality Award 2016: Pargger AG, Stans, AMAG Breganzona, AMAG Sorengo e AMAG Schlieren. «Questo evento, che si svolge ogni anno, ha dimostrato ancora una volta che i partner del servizio assistenza svizzeri forniscono ai clienti Volkswagen prestazioni superiori alla media. Siamo orgogliosi di questo risultato e pertanto proseguiremo su questo percorso, continuando a mantenere alta la soddisfazione della nostra clientela anche in futuro», spiega Reto Zehnder, responsabile del servizio Volkswagen Svizzera.

### **Rigidi criteri di selezione**

Per qualificarsi al Volkswagen Service Quality Award, le aziende partner effettuano un sondaggio standardizzato sulla soddisfazione della clientela in un periodo di dodici mesi. Ai fini della classifica del Service Quality Award sono determinanti i criteri della soddisfazione complessiva e della quota di riparazioni ripetute. Il premio assegnato da Volkswagen è stato conferito per la prima volta nel 2008. Un servizio assistenza eccezionale è determinante per la soddisfazione e la fidelizzazione della clientela e pertanto costituisce un elemento centrale della strategia Volkswagen.

«Sono impressionato dal grande impegno delle aziende premiate, che hanno lavorato per conquistare l'Award con prestazioni di altissimo livello. Il nostro obiettivo è arrivare al vertice mondiale delle case

automobilistiche entro il 2018 grazie a un eccellente servizio assistenza e alla massima soddisfazione della clientela. E per ottenere questo risultato i collaboratori sono il bene più prezioso», ha ribadito Jörn Miether, responsabile per la Svizzera di Volkswagen AG, in occasione della premiazione a Lucerna.

29 settembre 2016, Comunicazione Volkswagen

**Didascalia (da sin. a d.):**

Oliver Stegmann, capo marca VW VT Svizzera; Christian Muheim, AMAG Sorengo; Fredi Hug, AMAG Schlieren; Christian Pargger, Pargger AG, Stans; Ivan Ballinari, AMAG Breganzona; Reto Zehnder, responsabile del servizio VW VT Svizzera; Jörn Miether, Volkswagen AG, Gestione del mercato After Sales

**AMAG Automobil- und Motoren AG**

**Comunicazione Volkswagen**

Christian Frey

Resp. PR

Aarauerstrasse 20

5116 Schinznach-Bad

Telefono 056-463 94 61

Telefax 056-463 93 52

E-mail: [vw.pr@amag.ch](mailto:vw.pr@amag.ch)

Internet: [www.volkswagen.ch](http://www.volkswagen.ch)

