



Comunicato stampa  
23 aprile 2021

## **BMW Bank ha scelto i propri “Ambassador” tra le Concessionarie che si distinguono maggiormente nella relazione e nel servizio ai Clienti**

**A conclusione di un percorso focalizzato sulla Customer Experience, iniziato lo scorso anno, BMW Bank ha premiato tre Concessionarie del BMW Group con il titolo di “Dealer Ambassador”**

**San Donato Milanese.** La filiale italiana di **BMW Bank**, società finanziaria del BMW Group, ha premiato le Concessionarie **Tullo Pezzo** (Mantova), **Car Point** (Pesaro) e **Center** (Salerno) come “Dealer Ambassador”.

Il riconoscimento di questo importante titolo per le tre Concessionarie arriva dopo un percorso focalizzato sulla Customer Experience, volto a valutare la capacità degli organizzati del BMW Group di garantire ai loro Clienti un’esperienza di brand di alto livello, anche in ambito finanziario.

Per la valutazione delle performance delle Concessionarie sono state prese in considerazione 3 diverse aree di indagine: la Trasparenza, intesa come capacità di illustrare l’offerta dei prodotti BMW Bank e di dettagliarne anche gli aspetti tecnici fornendo tutta la documentazione necessaria, richiesta per la trasparenza bancaria; la Consulenza intesa come la capacità di offrire un servizio di guida sul tema finanziario realmente professionale; il Follow-up inteso come una corretta gestione della relazione con il Cliente, lungo tutto il ciclo di vita contrattuale.

Al termine di un periodo di osservazione e analisi dei risultati delle Concessionarie, sono state individuate le tre realtà dalle migliori performance: una per l’area nord, una per il centro e una per il sud. Per ogni



area, la Concessionaria che ha ricevuto la migliore valutazione da parte dei Clienti, infatti, è stata nominata “Ambassador” e ha ricevuto la visita di Enrico Mascetti, CEO della filiale italiana di BMW Bank, per la simbolica consegna del titolo conseguito.

“L’esperienza del Cliente nel mondo BMW è un tema di fondamentale importanza per il gruppo BMW e per una azienda di servizi come BMW Bank in particolare. Noi offriamo servizi finanziari e assicurativi e l’impegno per assicurare la piena soddisfazione del Cliente, anche attraverso i nostri partner Concessionari, è un pilastro della nostra strategia.” – ha sottolineato **Enrico Mascetti, CEO di BMW Bank** – “Questo approccio è di grande valore strategico perché per BMW Bank la Concessionaria è il punto di contatto principale su cui sviluppare la nostra strategia, una strategia che mette il Cliente al centro. In BMW Bank siamo solidamente convinti che la soddisfazione dei nostri Clienti sotto il profilo finanziario nasca e si sviluppi in Concessionaria, specialmente quando questa è capace di eccellere per trasparenza, consulenza e cura successiva del Cliente, quei valori che abbiamo messo alla base del programma Ambassador.”

### **BMW BANK GmbH – Succursale Italiana**

Nata nel 1978 con il nome di BMW Financial Services Italia Spa, la Società Finanziaria del Gruppo BMW dal 2013 è diventata una filiale europea della BMW Bank GmbH. L’innovazione perseguita dalla Società è costante nel tempo e si traduce nella creazione di molteplici prodotti e servizi offerti al Cliente finale e alla rete dei Concessionari. Con entusiasmo e passione oggi

forniamo una vasta gamma di servizi finanziari e assicurativi personalizzati attraverso i diversi brand commerciali: BMW Financial Services, MINI Financial Services con il principale obiettivo di supportare la vendita dei Veicoli del BMW Group e per soddisfare le esigenze di mobilità dei Clienti, privati e Aziende. Essere premium è la nostra competenza chiave e la nostra filosofia di riferimento: il nostro obiettivo è pertanto quello di continuare ad



essere la principale azienda di prodotti e servizi premium legati alla mobilità individuale.

Per ulteriori informazioni:

**Marco Di Gregorio**

Corporate Communication Manager

Telefono: +39 0251610088

E-mail: [marco.di-gregorio@bmw.it](mailto:marco.di-gregorio@bmw.it)

Media website: [www.press.bmwgroup.com](http://www.press.bmwgroup.com) e <http://bmw.lulop.com>

## Il BMW Group

Con i suoi quattro marchi BMW, MINI, Rolls-Royce e BMW Motorrad, il BMW Group è il costruttore leader mondiale di auto e moto premium e offre anche servizi finanziari e di mobilità premium. Il BMW Group gestisce 31 stabilimenti di produzione e assemblaggio in 15 Paesi ed ha una rete di vendita globale in oltre 140 Paesi.

Nel 2020, il BMW Group ha venduto oltre 2,3 milioni di automobili e oltre 169.000 motocicli in tutto il mondo. L'utile al lordo delle imposte nell'esercizio finanziario 2020 è stato di 5,222 miliardi di Euro con ricavi per 98,990 miliardi di Euro. Al 31 dicembre 2020, il BMW Group contava un organico di 120.726 dipendenti.

Il successo del BMW Group si fonda da sempre su una visione di lungo periodo e su un'azione responsabile. Per questo l'azienda ha stabilito come parte integrante della propria strategia la sostenibilità ecologica e sociale in tutta la catena di valore, la responsabilità globale del prodotto e un chiaro impegno a preservare le risorse.

BMW Group Italia è presente nel nostro Paese da oltre 50 anni e vanta oggi 4 società che danno lavoro a 1.000 collaboratori. La filiale italiana è uno dei sei mercati principali a livello mondiale per la vendita di auto e moto del BMW Group.

[www.bmwgroup.com](http://www.bmwgroup.com)

Facebook: <http://www.facebook.com/BMWGroup>

Twitter: <http://twitter.com/BMWGroup>

YouTube: <http://www.youtube.com/BMWGroupView>

Instagram: <https://www.instagram.com/bmwgroup>

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/company/bmw-group/>