

BMW GROUP Corporate Communications



ROLLS-ROYCE
MOTOR CARS LTD

Comunicato stampa
18 maggio 2022

BMW Bank Italia ha scelto i propri "Ambassador 2022" tra le Concessionarie che si distinguono maggiormente nella relazione e nel servizio ai Clienti.

Dopo l'esperienza di successo dello scorso anno, il Programma Dealer Ambassador è stato esteso anche alla Rete dei Concessionari BMW Motorrad. BMW Bank Italia, al termine di un percorso intrapreso con la propria Rete e focalizzato sulla customer experience, ha premiato anche quest'anno le tre Concessionarie auto e le tre Concessionarie moto che al meglio hanno rappresentato i principi dell'iniziativa.

La filiale italiana di BMW Bank, società finanziaria del BMW Group, ha premiato così i suoi Ambassador 2022: per il mondo auto, il riconoscimento è andato alle Concessionarie Rolandi Auto (Alessandria), Birindelli Auto (Vinci - FI) e Emmeauto (Lecce); per il mondo moto alle concessionarie Due C. (Piacenza), BMW Motorrad Roma, Tortora Moto (Salerno).

Questo importante titolo, per le sei Concessionarie, arriva dopo un anno di lavoro e di impegno sul fronte della Customer Experience che le ha portate a distinguersi tra tutti gli organizzati del BMW Group per la capacità di offrire la migliore esperienza di brand 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.

Per quanto riguarda nello specifico il mondo auto, l'osservazione dell'esperienza vissuta dal Cliente è avvenuta guardando, in senso



più ampio, all'intero processo di acquisto inteso come totale integrazione tra prodotto auto e componente servizi, in linea con le ormai consolidate aspettative di chi, entrando in Concessionaria, desidera trovare un Consulente che consideri a 360 gradi le sue esigenze di mobilità.

Al termine del periodo di osservazione e analisi dei risultati, sono state individuate le sei Concessionarie dalle migliori performance: due Concessionarie per l'area nord, due per il centro e due per il sud. I Dealer Auto e Moto che hanno così ricevuto la migliore valutazione da parte dei propri Clienti sono stati nominati "Ambassador 2022" per l'area geografica di riferimento e hanno ricevuto la visita di BMW Bank Italia, per la simbolica consegna del titolo conseguito.

"L'esperienza del Cliente e la sua relazione con il Brand è il vero metro di misurazione delle nostre performance e resta il più importante elemento da considerare nella costruzione del nostro modello di offerta. Un tema di fondamentale importanza per tutto il BMW Group, determinante per noi quanto per i Dealer." – ha sottolineato Enrico Mascetti, CEO di BMW Bank Italia – "Il programma Ambassador nasce quindi per continuare a lavorare tutti in questa direzione con l'obiettivo di diffondere una cultura customer centrica che parta dalla nostra strategia e si sviluppi anche in Concessionaria."

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

Media website: 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 2021, il BMW Group ha venduto oltre 2,5 milioni di automobili e oltre 194.000 motocicli in tutto il mondo. L'utile al lordo delle imposte nell'esercizio finanziario 2021 è stato di 16,1 miliardi di euro con ricavi per 111,2 miliardi di Euro. Al 31 dicembre 2021, il BMW Group contava un organico di 118.909 dipendenti.

Il successo del BMW Group si fonda da sempre su una visione di lungo periodo e su un'azione responsabile. L'azienda ha impostato la rotta per il futuro tempestivamente e pone costantemente la sostenibilità e la conservazione delle risorse al centro del proprio orientamento strategico, dalla catena di approvvigionamento attraverso la produzione fino alla fase di fine utilizzo di tutti i prodotti

BMW Group Italia è presente nel nostro Paese da oltre 50 anni e vanta oggi 4 società che danno lavoro a 800 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

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/>