

## **Daimler Vehículos Comerciales otorga certificación Evolución Elite a Gruver Córdoba**

- El distintivo garantiza máximo servicio de excelencia a clientes y operadores de las marcas

Córdoba, Veracruz, 04 de junio de 2019. Daimler Vehículos Comerciales entregó la certificación Evolución Elite a la sucursal de Gruver Camiones ubicada en Córdoba, Veracruz, debido al cumplimiento de los más altos estándares de calidad en servicio y operación.

La Certificación Evolución Élite se otorga al distribuidor que brinda un cúmulo de servicios que generan valor agregado para clientes de forma integral, en las áreas de ventas, refacciones y servicio en donde hay un gran enfoque a reducir los tiempos de atención, servicio y mantenimiento. La certificación se basa en una cultura de mejora continua la cual además de los beneficios al cliente, promueve la eficiencia operativa en el distribuidor. Los criterios incluyen una atención preferencial durante la estancia en los Centros de Distribución, tales como atención en salas de espera especiales, acceso a internet WI-FI, estacionamiento y bahías de servicio siempre disponibles, trato preferencial, entre otras facilidades.

Con fuerte presencia en el estado veracruzano, Gruver Camiones se hace acreedor al distintivo por basar su estrategia de servicio en criterios que contemplan instalaciones de primer nivel; procesos estandarizados que se traducen en eficiencia y ahorro de tiempo; indicadores de desempeño para evaluar calidad e incidencias; mejora continua de procesos; medición de la percepción de clientes; personal capacitado y certificado por Daimler; estándares integrales en todas las áreas; y evaluación anual, lo cual implica el trabajo continuo de distribuidores, técnicos, vendedores y asesores para mantener la certificación.

“Gruver Córdoba es un fuerte aliado estratégico de Daimler. En febrero, celebramos juntos la apertura de un nuevo punto de venta en Cuernavaca y hoy, estamos muy orgullosos de otorgar esta certificación, como un gran resultado del compromiso hacia la excelencia que representa el otorgar beneficios integrales hacia nuestros clientes, quienes son nuestro eje rector, y por quienes continuamos creando estrategias de apoyo y acompañamiento, enfocadas a cubrir sus necesidades y con ello, mantenernos como su primera opción en movilidad”, comentó Claudio De la Peña, Director de Ventas y Mercadotecnia de Daimler Trucks México.

“Sabemos el gran compromiso que significa ser distribuidores Daimler, por esa razón siempre perseguimos las mejoras y prueba de ello, es ser acreedores a Evolución Elite, un gran logro que conseguimos con nuestros valores y la misión de satisfacer a nuestros clientes las 24 horas. Todo por un gran ganar-ganar que nos permita ser más ágiles y más óptimos ante las necesidades de cada uno de ellos.”, puntualizó el Director General de Gruver Camiones, Alejandro Gómez.

Agregó que “así como pensamos en nuestros clientes y proveedores en la labor que desarrollamos día con día, también es necesario señalar que una parte muy importante para nosotros son nuestros colaboradores, pues gracias a ellos logramos esta certificación”.

La alianza comercial de Gruver Camiones con Daimler Vehículos Comerciales México se remonta a 38 años de historia. El distribuidor cuenta con sucursales y centros de atención en los estados de Veracruz y Morelos —Veracruz, Córdoba, Xalapa, Coatzacoalcos, Cuernavaca, Orizaba y Poza Rica—. Además, operan certificados como Center Bus en Xalapa y son pioneros en la Estación de Conectividad E-CAS, siendo la primera en el país.

“Daimler opera siempre con la visión y el empeño de generar mejora continua. Por ello, nos enfocamos en cubrir las necesidades de clientes y distribuidores, al diseñar estrategias que cumplan con este objetivo, tal como la certificación Evolución Elite que garantiza una atención constante al operador y cliente, y que posiciona aún más al servicio de postventa del distribuidor”, explicó José Luis Cardoso, Director de Postventa de Mercedes-Benz Autobuses.

El proceso de certificación implicó 12 meses de trabajo conjunto entre Gruver y Daimler Vehículos Comerciales México, en el cual se invirtió en instalaciones, se estandarizaron procesos y se robusteció la operación en general. Para lograr la implementación final de Evolución Elite se realizó una validación del cumplimiento al 100% de los criterios establecidos y a partir de ahora se realizarán evaluaciones aleatorias para garantizar la sustentabilidad de esta oferta de valor.

“Alineados con nuestra visión de modelar la mejor red para clientes en México, los criterios se revisan anualmente para asegurarnos que la certificación evolucione a la par de las necesidades de los clientes en las áreas de ventas, refacciones y servicio. Los distribuidores con esta certificación están identificados con un Totem de Evolución Elite,

así nuestros clientes pueden estar seguros que recibirán una atención de excelencia en estos puntos”, explicó Patricia González, Gerente de Desarrollo de Distribuidores.

Por su parte, Fernando Olguín mencionó que “esta certificación basada en la mejora continua implica lograr la mejor experiencia para nuestros clientes, pues tenemos un alto compromiso con ellos generando la confianza que necesitan para continuar siendo líderes”.

\*\*\*\*\*

#### Acerca de Daimler

Daimler AG es una de las compañías automotrices más exitosas del mundo.

Con sus divisiones Mercedes-Benz autos, Camiones Daimler, Mercedes-Benz Vanes, Autobuses Daimler y Daimler Financial Services, el Grupo Daimler es uno de los más grandes productores de carros Premium y el mayor fabricante mundial de vehículos comerciales con alcance global. Daimler Financial Services ofrece financiamiento, arrendamiento, administración de flotas, seguros, inversiones financieras, tarjetas de crédito y servicios de movilidad innovadores. Los fundadores de la compañía, Gottlieb Daimler y Carl Benz, hicieron historia con la invención del automóvil en el año 1886. Como pionero de la ingeniería automotriz, es motivación y el compromiso de Daimler configurar de forma segura y sostenible el futuro de la movilidad: El Grupo se centra en tecnologías innovadoras y ecológicas, así como en automóviles seguros y superiores que atraen y fascinan. En consecuencia, Daimler invierte en el desarrollo de trenes de transmisión eficientes con el objetivo a largo plazo de la conducción local sin emisiones: desde motores de combustión de alta tecnología sobre vehículos híbridos hasta trenes de propulsión eléctrica alimentados por batería o pilas de combustible. Además, la compañía sigue un camino constante hacia la conectividad inteligente de sus vehículos, la conducción autónoma y los nuevos conceptos de movilidad. Este es solo un ejemplo de cómo Daimler acepta voluntariamente el desafío de cumplir con su responsabilidad con la sociedad y el medioambiente. Daimler vende sus vehículos y servicios en casi todos los países del mundo y tiene instalaciones de producción en Europa, América del Norte, América del Sur, Asia y África. Su cartera de marcas actual incluye, además de la marca de automóviles Premium más valiosa del mundo, Mercedes-Benz (Fuente: Interbrand-Study “The Anatomy of Growth”, 10/5/2016), así como Mercedes-AMG, Mercedes-Maybach y Mercedes me, a las marcas inteligentes EQ, Freightliner, Western Star, BharatBenz, FUSO, Setra y Thomas Built Buses, y las marcas de Daimler Financial Services: Mercedes-Benz Bank, Mercedes-Benz Financial Services, Daimler Truck Financial, moovel, car2go y mytaxi. La compañía cotiza en las bolsas de Frankfurt y Stuttgart (símbolo de la bolsa de valores DAI). Con la aplicación de la NIIF 15 y la NIIF 9 en el año financiero 2017, los ingresos del grupo habrían ascendido a €164.2 mil millones y las ganancias antes de impuestos (EBIT, por sus siglas en inglés) habrían ascendido a €14.3 mil millones. Antes de la aplicación de NIIF 15 y la NIIF 9, los ingresos del grupo ascendieron a €164.3 mil millones y las ganancias antes de impuestos (EBIT) ascendieron a €14.7 mil millones, como se reportó anteriormente.