

NUESTROS PROVEEDORES NOS VALORAN

UN AÑO MÁS, ARVAL APUESTA POR SU RED DE COLABORADORES ESCUCHANDO SUS OPINIONES, PUNTOS DE VISTA Y SUGERENCIAS, PARA PODER MEJORAR DÍA A DÍA.

La participación en la última encuesta realizada de 2017 ha sido muy alta y por este motivo agradecemos a nuestros proveedores esta gran participación y respuesta, y por supuesto, les invitamos volver a participar en la próxima encuesta, que se realizará a finales del 2018.

Conocer, las opiniones y experiencias de nuestros proveedores es algo de vital importancia para Arval, ya que es la manera de fomentar la mejora continua de nuestros procesos. Por este motivo realizamos encuestas periódicas con ellos, en las que tratamos de recopilar la máxima información posible para mejorar nuestra relación y procesos. Agradecemos a todos los participantes el haber empujado un poco de su tiempo en contestar nuestro cuestionario, con todas vuestras aportaciones seguiremos mejorando. Este año



hemos recibido nada menos que 1.660 encuestas contestadas: 290 de vehículo nuevo y 1370 de postventa; y los resultados nos motivan para seguir trabajando:

- Hemos extraído un NPS del 97% en Red prioritaria VN; y del 81% en Red prioritaria PV.
- El 97% en red VN y el 83% en red PV, considera trabajar con Arval un ventaja frente al resto de compañías de renting.
- Respecto a nuestros puntos de mejora, en VN nuestra calidad peor valorada ha sido la de Contacto con un 9.1, en Carrocería el Pago con un 7.5 y en Mantenimiento la Rapidez en las respuestas con un 8.6.

En base a estos resultados hemos realizado las siguientes acciones de mejora:

1. Mejora canales comunicación VN y PV.

Los canales de VN y PV se han unificado para ofrecer un trato más cercano. Dos nuevos responsables que ser reparten el territorio septentrionalmente: Diana Blanco y Bernardo Herrero

2. Agilidad en el proceso de Autorización.

El rápido crecimiento vivido en Arval en los últimos tiempos ha generado un incremento de volumen superior al previsto. Actualmente los tiempos de respuesta están normalizados y las nuevas incorporaciones al departamento de Autorizaciones se están habituando a los métodos de trabajo de Arval.



3. **Mejora proceso facturación Carrocería.**

Se ha revisado el proceso de pago detectándose un punto del proceso que generaba retrasos concretamente en las facturas de mayor importe, ya se han puesto las medidas correctoras necesarias.

www.arval.es

