

**Arval, gruppo Bnp Paribas, formalizza in una “Carta dei Servizi” gli standard di qualità garantiti nell’erogazione dei suoi servizi.**

Del 18/11/2010 - 18:17:37

Mobilità di qualità superiore significa una mobilità funzionale ad ogni tipo di esigenza professionale, efficiente in termini di tco, efficace nella velocità e accuratezza del servizio e nell’attenzione al driver e alla sua sicurezza. Mobilità di qualità superiore significa una mobilità responsabile e consapevole, perché studiata in armonia con le persone e l’ambiente. Mobilità di qualità superiore significa anche un partner competente per una consulenza di alto profilo, in ogni situazione: in caso di fermo dell’auto o di prenotazione di interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria, o ancora in caso di sinistro, per la compilazione del Cid o l’invio di altra documentazione. Un impegno, questo, che gli 800 dipendenti di Arval si assumono già quotidianamente nel garantire la mobilità degli oltre 18.000 clienti e che l’azienda ha oggi formalizzato anche in un documento scritto. Attraverso la Carta dei Servizi Arval ha deciso, infatti, di fissare nero su bianco alcuni indicatori di qualità per ognuna delle fasi di erogazione del proprio servizio, indicatori che saranno periodicamente monitorati. Dal primo contatto con il cliente, che riceverà proposte commerciali o modifiche del contratto in essere nel giro di 48 ore dalla richiesta, all’ordine vero e proprio del veicolo al concessionario, sempre processato pressoché in tempo reale, dal controllo attivo dei tempi di riparazione o alla gestione dei sinistri garantito nel 100% dei casi, fino ad arrivare a standard qualitativi dichiarati anche per il fine contratto, la restituzione dell’auto e l’eventuale riacquisto della stessa. Un impegno nell’impegno: la qualità che fa la differenza si mette nero su bianco.