



Account Team





Persone sulle quali poter contare

Per gestire la propria flotta è necessario poter fare affidamento ogni giorno su un esperto e ricevere soluzioni precise in caso di bisogno. E' per questo che abbiamo ideato l'Account Team: un gruppo di specialisti in ogni aspetto della gestione delle flotte che insieme si occupano dell'implementazione e della gestione dei contratti. Un modello unico nel Noleggio a Lungo Termine che assicura:

Supporto Dedicato. Persone che **CONOSCONO** i Clienti e che si impegnano per proporre **SOLUZIONI IMMEDIATE** e veloci, un **SERVIZIO CONCRETO**.



«Questo modello è **unico** nel mercato del Noleggio a Lungo Termine. E' il segno distintivo di Arval, è un **progetto aziendale** autentico.»

2

3



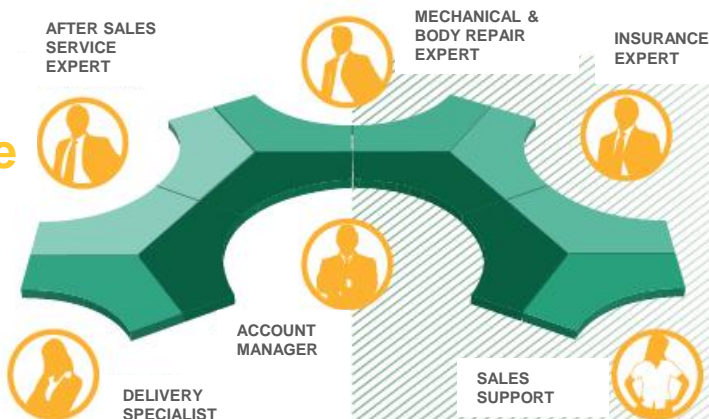
ARVAL
BNP PARIBAS GROUP

We care about cars. We care about you.

arval.it

Più facile, più veloce, ancora più efficiente

L'Account Team è formato da professionisti – Account Manager, Referenti Commerciali e Specialisti di Servizio – che lavorano insieme intorno allo stesso tavolo. Il loro impegno ruota intorno al Cliente.



RISPOSTE E SOLUZIONI VELOCI grazie a una linea di contatto diretta

- Informazioni condivise per un Team sempre pronto a reagire efficacemente e velocemente ad ogni richiesta
- Una persona di riferimento sulla quale poter contare ad ogni chiamata



ASSISTENZA TELEFONICA ai Driver per fornire supporto e risposte accurate

- I Driver possono contattare direttamente uno Specialista del Team per domande tecniche, oppure l'Account Manager per la selezione del veicolo o per ricevere informazioni sulle scadenze, etc.
- La soddisfazione e la sicurezza dei Driver sono importanti, per questo vengono costantemente monitorate grazie a indagini dedicate

UN ACCOUNT MANAGER DEDICATO

Una persona di riferimento che:

- Conosce e comprende i bisogni specifici del Cliente
- È consapevole delle necessità dei Driver
- Ha la risposta giusta a tutte le domande relative al contratto

Un TEAM DI ESPERTI che comprende i bisogni del Cliente e si impegna a soddisfarli

- Risposte puntuali e un servizio veloce e di qualità
- Esperti nella gestione di flotte sempre a disposizione
- Ogni membro del Team direttamente coinvolto e responsabile del successo della relazione e del servizio



Cosa dicono del nostro Account Team...

Per dare un'idea dell'esperienza cui si va incontro quando si inizia a lavorare insieme all' Account Team, abbiamo chiesto ad alcuni Specialisti direttamente coinvolti cosa ne pensano. Ecco cosa ci hanno risposto...



UN FLUSSO DI COMUNICAZIONE EFFICIENTE

«Per noi è più facile comunicare, discutere e comprendere realmente i bisogni e i problemi dei Clienti: nel momento in cui succede qualcosa o c'è un cambiamento, ad esempio nelle condizioni di un contratto, tutti ne siamo subito a conoscenza»

Joao Neto, Repair and Maintenance Specialist

«Lavorare come se fossimo una piccola società di noleggio aumenta l'efficienza dei flussi di comunicazione»

Aline San Felipe, Account Manager

UN TEAM ALTAMENTE MOTIVATO

« L'approccio dell'Account Team da responsabilità e autonomia grazie ad un modello semplice e snello. Questo ci garantisce la possibilità di dare risposte immediate al Cliente ed è molto gratificante.»

Fabio Biluca, Account Team Coordinator

«Ogni membro è direttamente coinvolto e si sente responsabile della soddisfazione del Cliente – un fattore altamente motivante che fa emergere il meglio di ciascuno di noi!»

Véronique Smidts, Account Manager



SODDISFAZIONE DEI CLIENTI E DRIVER

«Siamo qui per i Clienti ogni volta che hanno bisogno di noi. Possono chiamarci in ogni momento, per qualsiasi domanda e noi possiamo inoltrare le loro richieste alle persone giuste, ad esempio ai referenti dell'amministrazione quando ci sono domande relative alla fatturazione e così via...»

Cristiano Rodriguez, Account Manager

«E' un forte processo di team-building: l'intero Team è dedicato a fornire il miglior servizio possibile ai Clienti e, condividendo le esperienze tra di noi, miglioriamo le nostre competenze e la qualità del servizio continuamente.»

Tania Charrua, Account Manager





Arval Account Team

Un gruppo di esperti del Noleggio a Lungo Termine che lavorano insieme per fornire:

- Supporto dedicato
- Risposte veloci
- Servizio efficiente

Perché un Account Team?

- Tutti i membri sono informati e pronti ad agire in modo veloce ed efficace ad ogni richiesta
- Un solo obiettivo: servire il Cliente e i suoi Driver
- Ciascun membro è direttamente coinvolto e responsabile per il successo della relazione e della soddisfazione del servizio

