

XI REUNIÓN PLENARIA AEC COMITÉ EXPERIENCIA CLIENTE

ARVAL

ALICIA GARCIA
Abril 2017



ARVAL
BNP PARIBAS GROUP

We care about cars. We care about you.

¿quienes somos?



Arval opera en
28 países



En España desde
1996



Mas de 500
empleados



Más de 89 000
vehículos financiados



19,5 %
Cuota de mercado



Líder en España por flota
financiada y matriculaciones



ARVAL
BNP PARIBAS GROUP

We care about cars. We care about you.

La experiencia cliente.. cuestión de expectativas

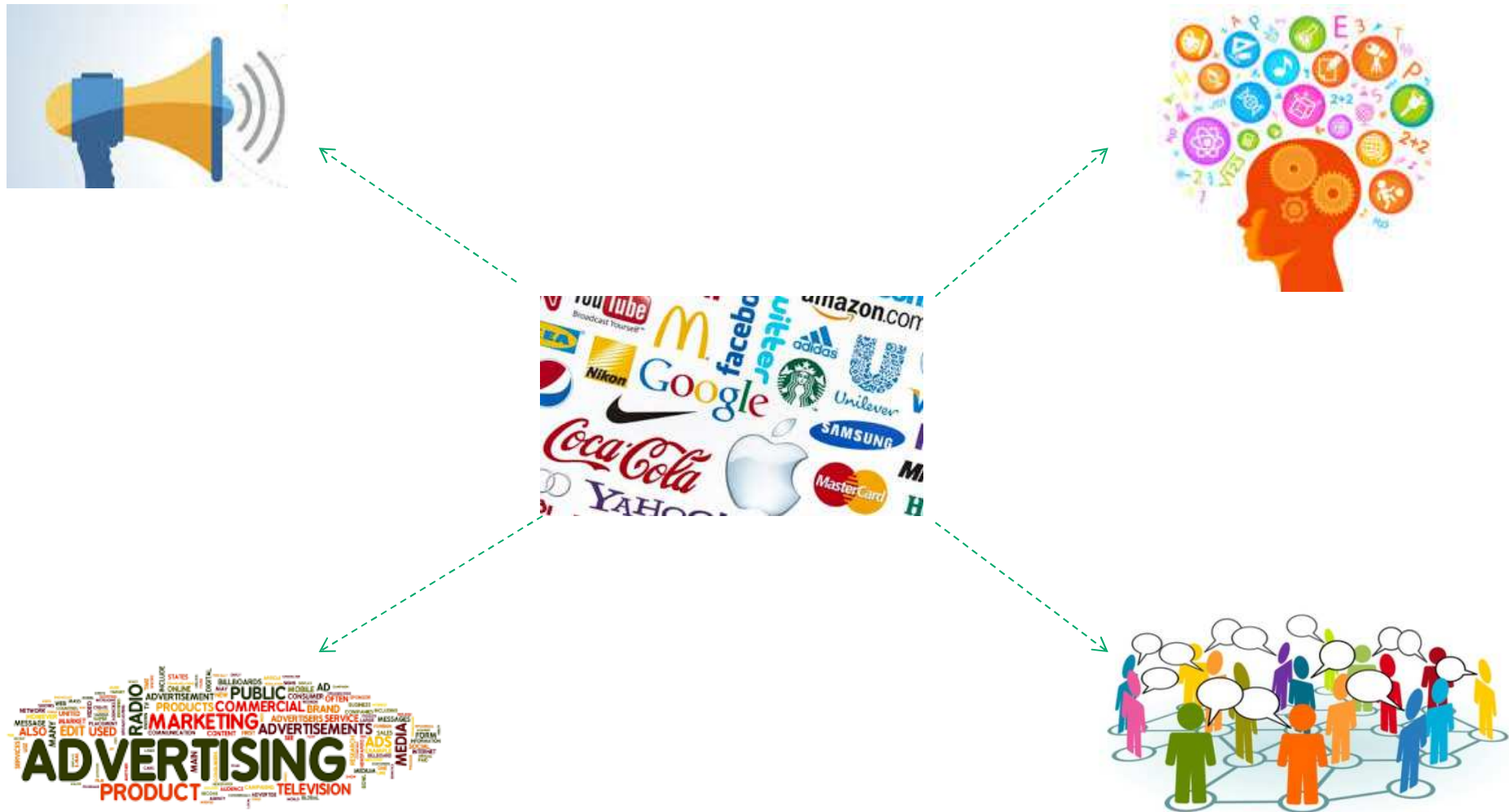
ESPERA



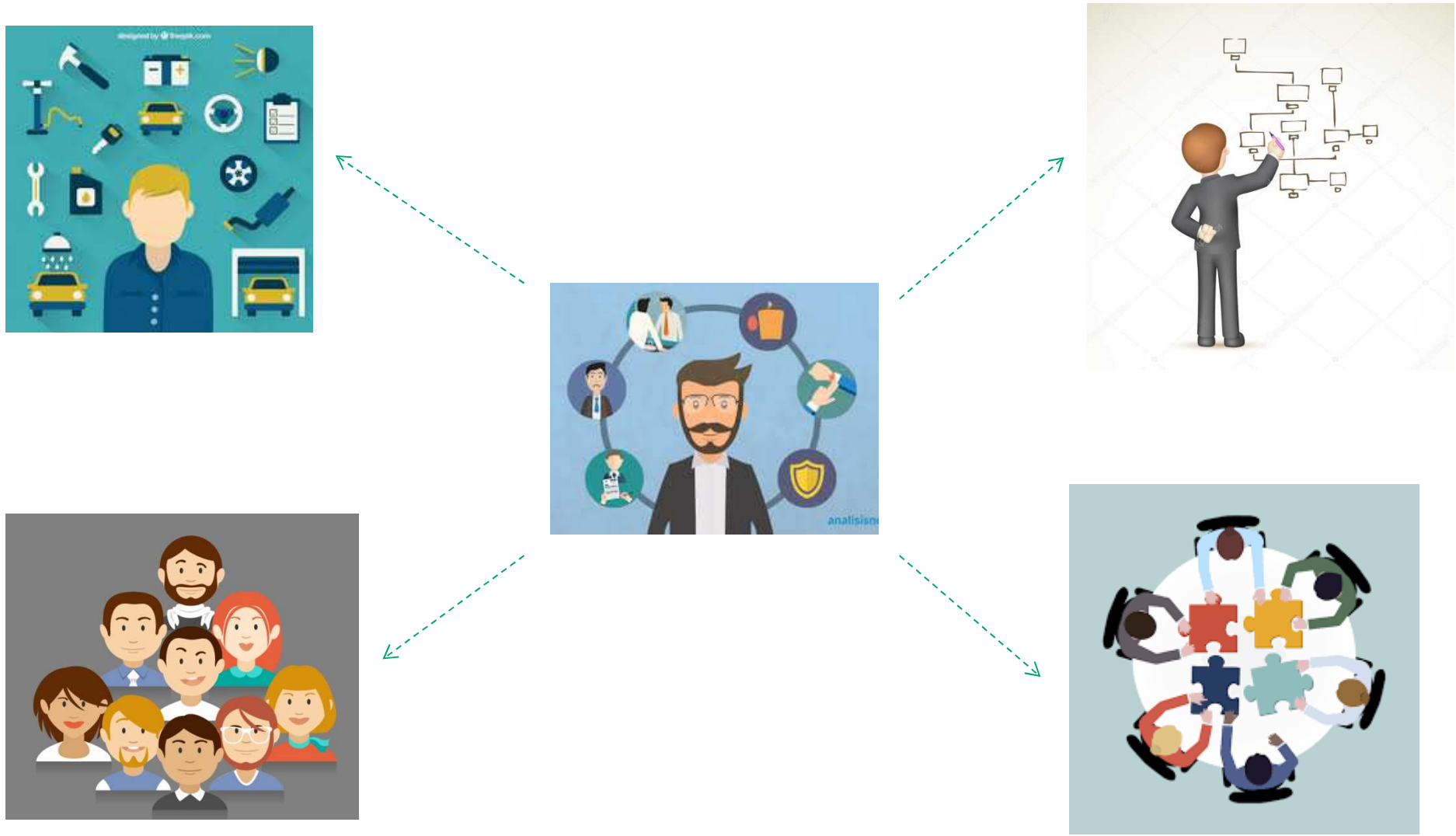
RECIBE



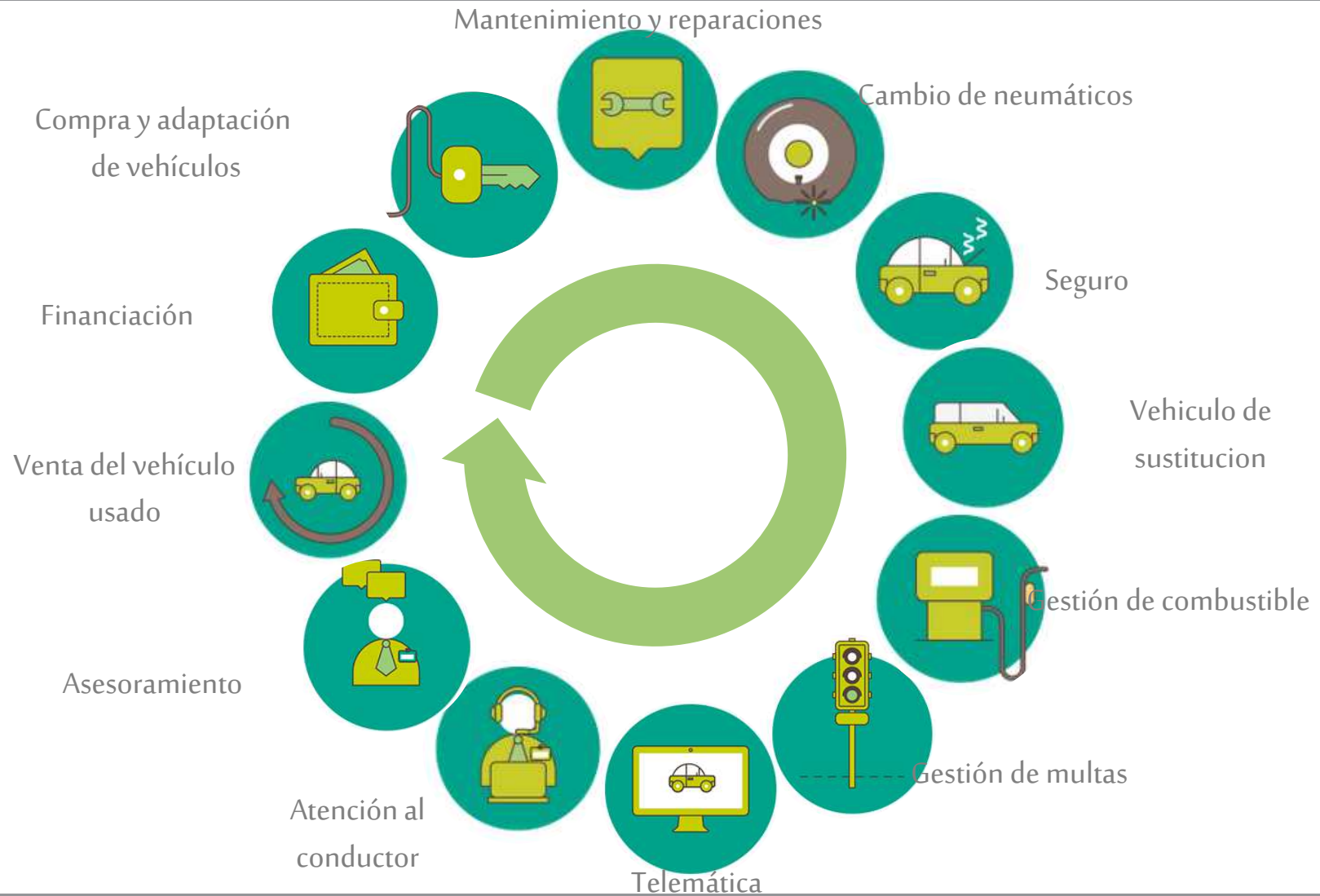
Gestión de las expectativas



Gestión de la experiencia



El customer journey en Arval



ARVAL
BNP PARIBAS GROUP

We care about cars. We care about you.

Gestión de proveedores

1700
homologados

300
prioritarios



ARVAL
BNP PARIBAS GROUP

We care about cars. We care about you.

ARVAL GRACIAS A TI

- ✓ Newsletter
- ✓ Sesiones informativas
- ✓ Ven a conocernos



- ✓ Formaciones
- ✓ Premios
- ✓ Eventos lúdicos



ARVAL
BNP PARIBAS GROUP

We care about cars. We care about you.

Newsletter

Carolina Martín Informa

NUESTROS TALLERES NOS VALORAN

Arval España ha participado en la 4ª edición del European Suppliers Survey que la compañía realiza anualmente para medir la calidad de sus servicios con los proveedores de talleres y concesionarios de vehículo nuevo.

Esta encuesta se realiza a nivel europeo y participan voluntariamente los países donde Arval tiene actividad, en esta ocasión la encuesta se ha realizado en Alemania, Austria, Bélgica, España, Francia, Holanda, Luxemburgo, Reino Unido y Suiza, siendo la primera vez para los proveedores españoles.

CLIC INFORMACIÓN

¿SABÍAS QUÉ ARVAL...?

Es una empresa perteneciente al grupo BNP Paribas y que está presente en más de 25 países en todo el mundo además de tener presencia en 34 países más gracias a sus alianzas estratégicas.

CLIC INFORMACIÓN

ARVAL EN LA RED

Síguenos en ...

CLIC INFORMACIÓN

EL TALLER QUE MÁS INTERESA AL RENTING ES EL QUE MEJOR GARANTIZA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Entrevista a Joaquín Gómez-Barquero.

"El taller que más interesa al renting es el que mejor garantiza la satisfacción del cliente". Joaquín Gómez-Barquero. Responsable de Operaciones en Arval Service Lease.

Más que proveedores, socios. Es el planteamiento que defiende Joaquín Gómez-Barquero. Responsable de Operaciones en Arval Service Lease, a la hora de valorar el papel de los talleres de reparación de vehículos en su relación con las compañías de renting, con la suya al menos.

CLIC INFORMACIÓN

ARVAL GRACIAS A TI

ARVAL
BNP PARIBAS GROUP

We care about cars. We care about you.

arval.es



Carolina Martín Informa



5ª CARRERA DEL TALLER

Apúntate junto con tus compañeros
y compita para conseguir
el premio Arval Al Mejor Trabajo en Equipo
www.carreradelataller.com



PREMIO
ARVAL
BNP PARIBAS GROUP
AL MEJOR TRABAJO EN EQUIPO

Ponte a punto
5ª Carrera del taller
cuida tu coche, cuida de ti

¡GRAN BOLSA DEL CORREDOR!

PRUEBA PREPARATORIA



**DOMINGO
8 DE MARZO
MADRID**
PARQUE JUAN CARLOS I
5 Y 10 KILÓMETROS
POR LA SEGURIDAD VIAL
DESDE EL MANTENIMIENTO
RESPONSABLE DEL AUTOMÓVIL

PREMIO
ARVAL
BNP PARIBAS GROUP









SE INFORMARÁ

ARVAL GRACIAS A TI



We care about cars. We care about you.

arval.es



Carolina Martín Informa

ARVAL+ CERCA DE TI

ACERCAMOS NUESTROS SERVICIOS AL CLIENTE FINAL

Acercamos nuestros productos y servicios al cliente final, una nueva categoría de interés y nueva gama de productos para las principales necesidades de servicio nuevo, que facilitan la operativa del cliente final a los servicios de ARVAL.



ARVAL gracias a ti

[AR VALORAR](#)

CLUB drive 4-life

CARRERA DEL TALLER

ARVAL organiza una actividad para conmemorar a los conductores de que es necesario poner a punto nuestro coche para poder a una mayor "seguridad" vital.

#SaveKidsLives

ARVAL ha acordado el refuerzo conjunto de cursos, expertos y entidades para desarrollar talleres y talleres prácticos de seguridad vial dirigidos entre todos los grupos para educar a los menores que son aquellos a proteger a los más jóvenes.

Disfrutar a nosotros aplicando esta iniciativa

[AR VALORAR](#)

ARVAL Y FUNDACIÓN IMPIRE

Se van a realizar una nueva actividad en el ámbito de la seguridad vial en los entornos.

ARVAL Y FUNDACIÓN IMPIRE

[AR VALORAR](#)

NUEVA HERRAMIENTA DE GESTIÓN: ARVAL TE FACILITA EL TRÁFICO



La nueva plataforma de contratación y gestión, desarrollada con IT Mobile, agiliza los procesos aportando eficiencia.

[AR VALORAR](#)

ARVAL EN LA RED



Seguimos en...

[Facebook](#) [Twitter](#) [LinkedIn](#) [Google+](#)

¿SABÍAS QUÉ ARVAL?

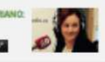
ARVAL, además de su principal actividad a través de la alianza con Eutelsys Financial Corporation.

[AR VALORAR](#)

ENTREVISTA A GOTTZONE SORIANO

Representación Externas Ingeniería

[AR VALORAR](#)



ARVAL GRACIAS A TI



ARVAL
AR VALORAR

We care about cars. We care about you.

[ARVAL](#)

SESIONES INFORMATIVAS



VEN A CONOCERNOS



PREMIO GALA DE LAS FLOTAS



VISITA BODEGAS VIÑA PEDREGOSA



ARVAL
BNP PARIBAS GROUP

We care about cars. We care about you.

Presentation title | 00/00/0000 | 13

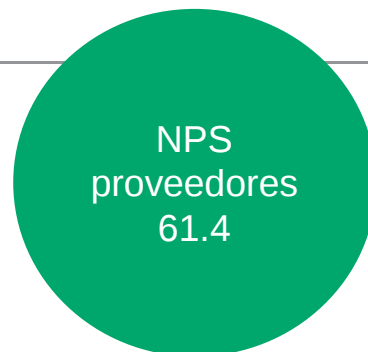
Show cooking



FORMACION CUSTOMER EXPERIENCE

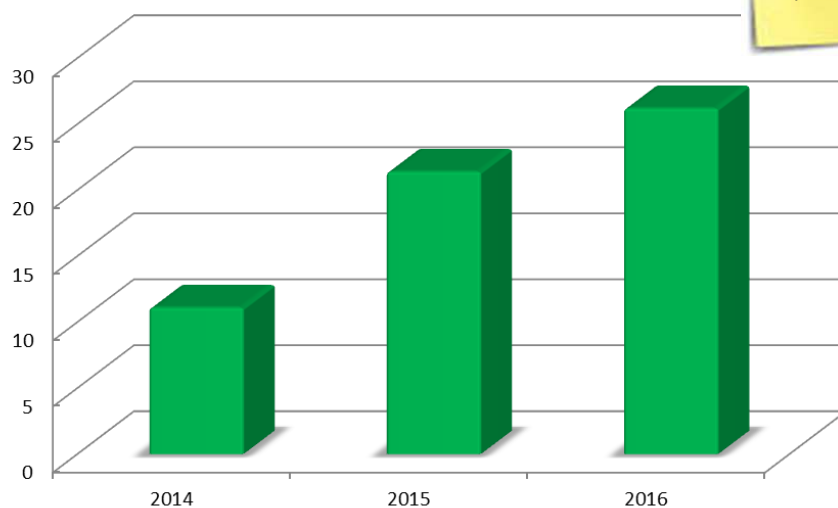


Resultados



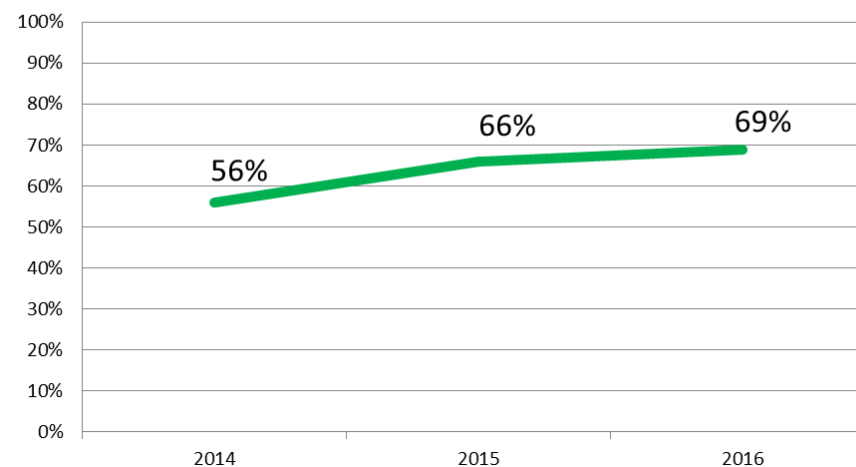
NPS clientes

+ 15



% Conductores muy satisfechos
(9-10)

+ 13%



ARVAL
BNP PARIBAS GROUP

We care about cars. We care about you.

ARVAL CUIDGRACIAS A TI



ARVAL
BNP PARIBAS GROUP

| We care about cars. We care about you.