AGCO Iberia reúne a su red de concesionarios de España y Portugal

El pasado 26 de enero, AGCO Iberia celebró en Madrid la Convención "Customer Support", a la que asistieron 150 personas de la red española y portuguesa.

En ella se desgranó la nueva estrategia global de AGCO que sitúa al cliente en el centro, así como la nueva estructura tanto a nivel de servicio en campo, soporte de las fábricas y funciones complementarias, tales como puedan ser formación postventa, publicaciones técnicas, garantías y conectividad.

"Queremos asegurar una experiencia única para el cliente, y eso solamente es posible contando con los mejores profesionales en todas las áreas", explicó Jani Rautiainen, director global de Servicio AGCO. "Todo ello dirigido a conseguir la lealtad del agricultor y que gracias al soporte postventa recibido generemos nuevas ventas para la compañía".

Posteriormente, **Enrique Fdez-Marcote, director de Servicio para Sur de Europa & Oriente Medio,** mostró los resultados de 2022 y los objetivos 2023 referentes a tiempos de resolución de

incidencias técnicas, satisfacción de cliente (programa Net Promoter Score), formación técnica y conectividad.

"Desde 2020 hemos conseguido reducir a la mitad los tiempos de resolución, y en esa línea queremos seguir, primando siempre la transformación digital, satisfacción de cliente y por supuesto formando a la red de concesionarios para conseguir un profundo conocimiento de nuestros productos Fendt, Massey Ferguson y Valtra" indicó Fernández-Marcote.

Así mismo, el equipo de Iberia profundizó en los procesos internos de Customer Support, y Javier Seisdedos, director de Distribución, compartió datos de mercado y ahondó en la importancia de retención del talento en el concesionario.

"La incorporación de nuevo talento es limitante en el crecimiento de la empresa, por ello es clave la retención del existente" indicó el directivo.

Igualmente se contó con la presencia de Mónica Mendoza, referente en la formación de ventas y postventa y una de las mejores conferenciantes en este campo, que habló de cómo debemos fidelizar y vender desde el servicio postventa del concesionario.