| Press Release

Lisboa, 18 de Outubro de 2011

Num reforço do seu compromisso para com os clientes

WORTEN CERTIFICADA INTERNACIONALMENTE PELA GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

A Worten recebeu, oficialmente, a Certificação do Sistema de Gestão de Reclamações Ibérico, garantindo, assim, mais um passo no compromisso da marca em oferecer a todos os clientes um serviço de qualidade, nomeadamente no âmbito do tratamento dado às sugestões e reclamações.

A distinção, atribuída pela SGS ICS – Serviços Internacionais de Certificação, segundo a norma NP ISO 10002:2007, derivou de várias auditorias a lojas de Portugal e Espanha, à Direcção de Apoio ao Cliente e Lojas e à Direcção de Marketing.

Líder de mercado nas áreas dos electrodomésticos, electrónica de consumo e entretenimento, em Portugal, a Worten aposta, desde sempre, no desenvolvimento de propostas de valor, que potenciem uma maior proximidade com os consumidores, cimentando o sentimento de confiança destes últimos face à marca.

Um dos aspectos que, seguramente, irá permitir cumprir mais eficazmente esse compromisso é um reforço e consequente melhoria da política de gestão de sugestões e reclamações da marca.

Nas palavras de José Vieira de Almeida, Director de Qualidade e Pós-venda, com esta certificação, a Worten "dá continuidade a um esforço permanente de melhoria da sua capacidade de auscultação das necessidades dos clientes, transformando

situações de insatisfação em oportunidades de reforço da relação com a marca. Paralelamente, garantimos um mecanismo estruturado de correcção e melhoria contínua das operações e processos".

Para mais informações, por favor, contacte:
M Public Relations
Sónia Correia dos Santos/Mauro Sousa
scs@mpublicrelations.pt/ms@mpublicrelations.pt
21 154 61 21/23