

Customer Centricity è più di uno slogan, dai primi di marzo l'ufficio ordini centrale cambia denominazione e ridefinisce la sua mission

Dai primi giorni di marzo il COD, acronimo di Central Order Desk di Continental Italia, cambia nome, in linea con il nuovo orientamento strategico dell'azienda.

La nuova denominazione è **Continental Customer Care**, con una dichiarazione di mission chiaramente espressa nel nome. Il cambio sottintende una nuova funzione, più estesa della precedente, in linea con le richieste di una clientela sempre più esigente, che connota il servizio come primo elemento distintivo e un supporto sempre più agile e dinamico ai clienti non solo limitato agli ordini, ma a un vero e proprio centro servizi, in grado di presidiare molte aree della relazione azienda/cliente.

"Dai primi di marzo inizia un nuovo percorso, costruito sulla relazione con il cliente" - dichiara Giovanni Resta, Customer Care manager. "Abbiamo voluto esplicitare la nuova funzione della nostra attività con una denominazione più in linea con i nostri obiettivi. La gestione dell'ordine non è più la parte preponderante perché viaggia su canali interamente digitalizzati, sulla piattaforma COC (Conti Online Contact) quindi, già da tempo, ci siamo dedicati a una attività di supporto più a 360° dei nostri clienti. Continental Customer Care sarà la nuova denominazione dell'ufficio perché riteniamo che definisca meglio la nostra missione, al servizio del cliente."

La *Customer Centricity* è un orientamento strategico centrale per Continental e sarà un elemento in grado di accomunare nuovi progetti e attività orientate con sempre maggiore determinazione verso una più proficua e agile relazione con i clienti.

È uno dei pilastri sui quali si basa l'approccio al mercato del Gruppo a livello internazionale e che vedrà l'azienda lanciare nuove iniziative in grado di potenziare la relazione con una base clienti in continua espansione creando innovazione.

I **contatti del Continental Customer Care** sono i seguenti:

- email: cc.italy@conti.de
- telefono: 02 42410410

© riproduzione riservata pubblicato il 2 / 03 / 2021