

11 LIPCA 2022

20 SALONÓW LEXUSA DO 2023 ROKU. WYJĄTKOWA JAKOŚĆ OBSŁUGI WYRÓŻNIKIEM SIECI DILERSKIEJ MARKI

- Sieć dilerska Lexus Central Europe w Polsce do 2023 roku powiększy się z 14 do 20 salonów
- Do 2025 roku marka planuje otwarcie kolejnych sześciu obiektów
- Jakość obsługi klienta wyróżnikiem Lexusa w klasie premium
- Polskie salony Lexusa należą do najlepszych w Europie

Lexus Central Europe prężnie rozwija swoją sieć dilerską w Polsce. W ostatnich dwóch latach powstały salony Lexus Trójmiasto oraz Lexus Warszawa Radość, a w Małopolsce otwarto największy salon w Europie – Lexus Kraków-Zakopiańska. W sumie działa już 14 obiektów, które w 2021 roku przyjęły ponad 10 tys. zamówień na nowe modele.

Marka Lexus skrupulatnie wybiera nowe lokalizacje salonów i planuje dalsze zwiększanie liczby obiektów, by osiągnąć 100-procentowe pokrycie sprzedaży rynku premium w Polsce. Do 2023 roku sieć dilerska ma liczyć 20 punktów. Jako odpowiedź na rosnące zainteresowanie marką Lexus, w kolejnych dwóch latach w planach jest otwarcie trzech salonów w największych polskich aglomeracjach, a także trzech bardziej kameralnych obiektów w miastach satelitarnych.

„Jako Lexus Central Europe szycujemy się na nową erę w historii naszej marki. Cieszy nas sukces drugiej generacji modelu NX, a także dobrze przyjęte światowe premiery nowego RX-a oraz pierwszego elektrycznego auta zbudowanego od podstaw, modelu RZ. Rośnie liczba zamówień, a chcemy, by samochody Lexusa były dostępne w każdym zakątku Polski, dlatego rozbudujemy naszą sieć dilerską. Naszym wyróżnikiem na rynku jest wyjątkowa jakość

obsługi, którą doceniają nasi klienci i za którą byliśmy wielokrotnie nagradzani” – mówi Stanisław Piasecki, Menedżer Projektu Lexus Experience w Lexus Central Europe.

Jakość obsługi w DNA Lexusa

Założyciele Lexusa bardzo dobrze rozumieli, że w budowaniu wizerunku marki nie chodzi jedynie o sprzedaż samochodów, ale również o wszystkie doświadczenia, które temu towarzyszą przed i po zakupie auta. To dlatego, zgodnie z ich deklaracją, każdy klient traktowany jest jak gość we własnym domu, a wizyta w salonie japońskiej marki ma być unikalnym doświadczeniem i pierwszym krokiem do spektakularnego świata Lexusa.

Salony Lexusa funkcjonują zgodnie z zasadami japońskiej gościnności Omotenashi. Projekt Lexus Experience, czyli 5-gwiazdkowej jakości obsługi, oparto o trzy filary: przewidywanie oczekiwań klientów, dbałość o szczegóły oraz wyrażanie wdzięczności. Dodatkowo, gośćmi salonów Lexusa zajmuje się Omotenashi Manager, którego rolą jest dbałość o to, aby każdy klient został zauważony, serdecznie przywitany i był przez cały czas pod opieką. Oprócz tego nadzoruje pracę całego zespołu, czyli Doradców ds. Samochodów Nowych, Używanych, Serwisu oraz Recepcji, żeby mieć pewność, iż każdy z nich realizuje listę rygorystycznych standardów w pracy z każdym klientem. To absolutny wyróżnik w klasie premium.

Ludzie z odpowiednim nastawieniem i pasją są nieodłącznym elementem Omotenashi w Lexusie, ale istotna jest również atmosfera salonu. Dlatego również projekt wnętrza, materiały, zapach, muzyka i multimedia salonu (projekt Lexus Retail Concept) są efektowne, ale łączą jednocześnie styl z komfortem oraz ergonomią. Świadczą o tym m.in. specjalnie zaprojektowane przez Lexusa fotele w poczekalni tworzące prywatną przestrzeń dla każdego z gości, a także inteligentne oświetlenie salonu, które reaguje na obecność człowieka i rozjaśnia się, zapraszając do wejścia.

Najwyższa jakość jest w DNA Lexusa, a polska sieć marki pod tym względem się wyróżnia. W 2020 i 2021 roku polskie salony Lexusa uznano za najlepsze ze wszystkich europejskich punktów marki. Wysoki poziom potwierdzają też niezależne wyróżnienia - w latach 2019-2020 Lexus triumfował w Wielkim Teście Salonów tygodnika „Auto Świat”. Polskie salony Lexusa były również niejednokrotnie wyróżniane europejską nagrodą KIWAMI (jap. najlepszy), znajdując się wśród 10 topowych salonów w Europie pod kątem jakości obsługi i realizacji wskaźników biznesowych. Jako inspiracja dla tych, którzy mają inspirować innych, Dilerzy KIWAMI mają możliwość odwiedzenia kluczowych dla kształtowania marki Lexus miejsc na świecie i interakcji z nie samochodowymi wynalazkami Lexusa, m.in. takimi jak Lexus Hoverboard (jedyna na świecie deskorolka unosząca się nad ziemią), sportowymi prototypami jachtów Lexusa lub kolacją obsługiwana przez kelnerów-robotów niczym z filmów science-fiction.