US Headquarters
1000 N. Main Street, Mansfield, TX 76063, USA
(817) 804-3800 Main
www.mouser.com

Per pubblicazione immediata

Mouser Electronics premiata per il quinto anno di fila per l'eccellenza del servizio

Il prestigioso NorthFace ScoreBoard Award di Omega riconosce la capacità dell'azienda di superare le aspettative dei clienti

18 aprile 2017 – Mouser Electronics, Inc., il distributore globale autorizzato dei semiconduttori e dei componenti elettronici più innovativi, ha annunciato oggi di aver ricevuto il NorthFace ScoreBoard Award[SM] di Omega Management Group Corp. per il quinto anno consecutivo quale riconoscimento dell'eccellenza raggiunta nell'assistenza e nel supporto clienti nel 2016. Mouser ha conseguito un punteggio di soddisfazione pari al 99%.

Dal 2000 questo premio viene assegnato alle aziende che nel corso dell'anno precedente hanno superato le aspettative della clientela in termini di soddisfazione sulla base di una valutazione espressa esclusivamente dai clienti stessi. Omega è una società esperta di strategia CEM (customer experience management) e aiuta le aziende ad aumentare ricavi e profitti offrendo una qualità del servizio che va ben oltre le aspettative dei clienti.

"Per noi raggiungere costantemente l'eccellenza nel servizio è da sempre motivo di orgoglio", ha dichiarato Mark Burr-Lonnon, Senior Vice President, Global Service ed EMEA & APAC Business di Mouser Electronics. "Questo è un grande onore. Ricevere il premio per la quinta volta è straordinario. Questo successo è in gran parte dovuto alla dedizione dei nostri team presenti in tutto il mondo che si impegnano affinché ciascun cliente sia soddisfatto dell'esperienza di assistenza".

"Il NorthFace ScoreBoard Award premia le aziende che non solo offrono un'assistenza clienti esemplare, ma che pongono l'impegno totale al centro della propria attività per andare oltre ciò che i clienti si aspettano", ha commentato John Alexander Maraganis, President e AD di Omega. "Nel 2016 sono stati valutati più di 275 progetti, molti di portata internazionale, di aziende con sede negli Stati Uniti e all'estero. La maggioranza delle aziende è stata premiata più volte, il che dimostra come l'adozione di una strategia CEM sia un modo affidabile e comprovato per operare con successo".

La metodologia di Omega misura quattro volte all'anno il livello di soddisfazione e fedeltà dei clienti su una scala di 5 punti (o equivalente) in categorie quali supporto tecnico, assistenza sul posto, customer service e gestione clienti. I vincitori del NorthFace ScoreBoard Award sono aziende che, esclusivamente sulla base delle risposte fornite dai rispettivi clienti, hanno ottenuto un punteggio di 4.0 o superiore su un massimo di 5.0. Come negli anni precedenti Mouser ha raggiunto i 4.8 punti su una scala di 5.

"Proprio per questo criterio di votazione che coinvolge solo i clienti, il NorthFace ScoreBoard Award, sin dalla sua istituzione, viene considerato l'unico benchmark obiettivo dell'eccellenza nel customer service", ha dichiarato Maraganis. "La nostra ricerca dimostra che le aziende in grado di raggiungere costantemente un punteggio di 4.0 o superiore, che chiamiamo la 'zona fedeltà', sono in grado di stabilire relazioni proficue e durature con i clienti e questa capacità consente loro di distinguersi nettamente dalla concorrenza".

L'eccellenza di Mouser nel customer service è profondamente radicata nella cultura aziendale, che valorizza l'importanza del ruolo di ciascun dipendente all'interno di un team il cui l'obiettivo è garantire la

– continua –

soddisfazione e la fedeltà della clientela. Per maggiori informazioni visitare la pagina http://www.mouser.com/nfsb-award.

Con la sua ampia gamma di prodotti e un eccellente servizio di assistenza clienti, Mouser offre a progettisti e buyer soluzioni di nuova generazione supportate dalle tecnologie più avanzate. Mouser ha in stock la più ampia selezione al mondo di semiconduttori e componenti elettronici di nuova generazione per progetti all'avanguardia. Il sito di Mouser Electronics viene aggiornato costantemente e offre metodi di ricerca sofisticati per aiutare i clienti a individuare rapidamente i prodotti. Su Mouser.com è inoltre disponibile il primo catalogo interattivo del settore, schede tecniche, progetti di riferimento di fornitori specifici, note applicative, informazioni sulla progettazione tecnica e strumenti di progettazione.

Mouser Electronics

Mouser Electronics, sussidiaria di TTI, Inc., è consociata del gruppo Berkshire Hathaway di Warren Buffett. Mouser è un distributore autorizzato pluripremiato di semiconduttori e componenti elettronici con un'attività focalizzata sulla rapida introduzione dei nuovi prodotti dei partner produttori, destinati agli ingegneri e ai buyer nel campo dell'elettronica. Il sito Mouser.com è disponibile in più lingue e in più valute ed espone oltre 4 milioni di prodotti di oltre 600 produttori. Mouser conta 22 centri di assistenza a livello internazionale per fornire ai clienti supporto di prima classe ed effettua spedizioni in tutto il mondo a oltre 500.000 clienti di 170 paesi. Le spedizioni partono dalla sede di Dallas (Texas), una moderna struttura di oltre 45.000 metri quadrati. Per maggiori informazioni, visitare il sito www.mouser.com.

Marchi

Mouser e Mouser Electronics sono marchi registrati di Mouser Electronics, Inc. Tutti gli altri nomi di prodotti, logo e nomi di aziende menzionati in questo documento potrebbero essere marchi commerciali dei rispettivi proprietari.

– 30 –

Per maggiori informazioni contattare:
Kevin Hess, Mouser Electronics
Senior Vice President of Marketing
+1 (817) 804-3833
Kevin.Hess@mouser.com

Per informazioni per la stampa, contattare:
Kelly DeGarmo, Mouser Electronics
Manager, Corporate Communications and Media Relations
+1 (817) 804-7764
Kelly.DeGarmo@mouser.com