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

Para divulgação imediata

Mouser Electronics Reconhecida pelo Quinto Ano Consecutivo pela Excelência do seu Serviço aos Cientes

Prestigioso Prémio NorthFace ScoreBoard da Omega por Exceder as Expectativas dos Clientes

18 de Abril, 2017 – A Mouser Electronics, Inc., o distribuidor global com os mais recentes semicondutores e componentes electrónicos, anunciou hoje ter recebido o prémio NorthFace ScoreBoard Award℠ do *Omega Management Group Corp.* pelo quinto ano consecutivo, reconhecendo a excelência do seu serviço e apoio aos clientes em 2016. A Mouser recebeu uma classificação de 99% de satisfação.

Desde 2000, este prémio tem agraciado as empresas que, na opinião exclusiva dos seus clientes, excedem as expectativas em satisfação dos clientes durante o ano anterior. A Omega é uma empresa especializada em gestão de estratégias de experiência dos clientes CEM), e ajuda as empresas a aumentar as suas receitas e lucros através de exceder, de modo consistente, as expectativas dos clientes em qualidade do serviço.

"Sempre tivemos um orgulho particular em proporcionar de modo consistente a todos os nossos clientes um serviço de excelência," disse o Sr. Mark Burr-Lonnon, Vice-Presidente Sénior de Serviço Global e Negócios para as Regiões EMEA (Europa, Médio Oriente e África) e APAC (Ásia-Pacífico) da *Mouser Electronics*. "Esta é uma enorme honra. A sua atribuição pelo quinto ano consecutivo é extraordinário e, devido em grande parte à dedicação das nossas equipas em todo o mundo e que trabalham incansavelmente para que *cada* cliente se sinta satisfeito com a sua interacção connosco."

"O *The NorthFace ScoreBoard Award* reconhece as empresas que não oferecem apenas um serviço ao cliente exemplar, mas que também centrem a sua existência num profundo empenhamento em exceder as expectativas dos seus clientes," disse o Sr. John Alexander Maraganis, Presidente & Administrador-Executivo da Omega. "Em 2016, mais de 275 projectos, muitos de carácter e alcance internacional, foram apreciados a partir de numerosas empresas baseadas nos EUA e no estrangeiro. A maioria das empresas são recipientes repetentes do prémio, o que demonstra que, apesar de um clima de negócios difícil, a implementação de uma estratégia de gestão de estratégias de experiência dos clientes constitui um modo fiável e comprovado para atingir o sucesso nas suas actividades."

A metodologia da Omega mede a satisfação dos clientes e nível de fidelidade através de uma escala d 5 pontos (ou equivalente) quarto vezes por ano em diversas categorias, como assistência técnica, serviço de campo, apoio ao cliente e gestão de contas. Os recipientes do *NorthFace ScoreBoard Award* são empresas que, exclusivamente com base nas respostas dos seus próprios clientes, tenham atingido uma classificação mínima de 4.0 (numa escala máxima de 5.0). Tal como nos anos anteriores, a Mouser recebeu uma classificação de 4,8.

"Devido ao seu critério de 'votação exclusiva pelos clientes', o *NorthFace ScoreBoard Award* tem sido considerado, desde a sua criação, como a única referência objectiva de excelência em serviço ao cliente," disse o Sr. Maraganis. "As nossas investigações indicam que as empresas que atinjam sistematicamente uma classificação de 4.0 ou superior, o que nós chamamos a 'Zona de Fidelidade,' conseguem reter relações

lucrativas e de longo prazo com os seus clientes, o que se traduz numa clara vantagem sobre os seus concorrentes."

A excelência de serviço ao cliente da Mouser está profundamente enraizada na sua cultura empresarial, o que destaca o importante papel de cada empregado e respectivas equipas para ajudar a assegurar a satisfação e fidelidade dos clientes. Para mais informações, visitar o sítio Web da empresa em http://www.mouser.com/nfsb-award.

Com a sua vasta linha de produtos e imbatível serviço ao cliente, a Mouser não poupa esforços para proporcionar soluções inovadoras aos engenheiros de projecto e compradores através de tecnologias avançadas. A Mouser mantém em inventário a maior variedade dos mais recentes semicondutores e componentes electrónicos para os mais avançados projectos de electrónica. O sítio Web da *Mouser Electronics* é continuamente actualizado e oferece métodos avançados busca para permitir aos clientes a localização rápida dos componentes de que necessitam. O sítio *Mouser.com* oferece ainda fichas de produto, projectos de referência organizados por fornecedor, notas técnicas sobre aplicações específicas, informações técnicas para ajuda ao projecto e diversas ferramentas técnicas.

Sobre a Mouser Electronics

A *Mouser Electronics*, uma empresa subsidiária da TTI, Inc., faz parte da família de empresas Berkshire Hathaway de Warren Buffett. A *Mouser* é um conceituado fornecedor e distribuidor autorizado de semicondutores e componentes electrónicos, com ênfase no rápido lançamento de produtos e tecnologias no mercado, especialmente para engenheiros electrotécnicos de projecto e outros compradores de equipamento electrónico. O sítio Web de distribuição global, *Mouser.com*, está disponível em diversas línguas e moedas e apresenta mais de 4 milhões de produtos de mais de 600 fabricantes. A *Mouser* oferece ainda aos seus clientes 22 centros de assistência em todo o mundo, para um serviço ao cliente de superior qualidade, e fornece regularmente mais de 500 000 cliente em 170 países, a partir do seu avançado armazém central de 70 000 m^2 em Dallas, Texas. Para mais informações, visitar o sítio Web da empresa em http://www.mouser.com.

Marcas

Mouser e *Mouser Electronics* são marcas comerciais registadas da *Mouser Electronics, Inc.* Todos os restantes produtos, logótipos e firmas ora mencionados podem ser marcas comerciais dos seus respectivos proprietários.

– 30 –

Para mais informações, contactar:
Kevin Hess, *Mouser Electronics*
Vice-Presidente Sénior de Marketing
+1 (817) 804-3833
kevin.hess@mouser.com

Para contactos de membros da comunicação social:
Kelly DeGarmo, *Mouser Electronics, Inc.*
Director de Comunicações Institucionais e Relações com a Comunicação Social
+1 (817) 804-7764
kelly.degarmo@mouser.com