

El objetivo es ofrecer una experiencia de Cliente diferencial y única

VODAFONE ESPAÑA INVERTIRÁ 105 MILLONES DE EUROS EN 3 AÑOS EN LA TRANSFORMACIÓN DEL CANAL DE DISTRIBUCIÓN

- **El plan incluye la transformación de 453 puntos de venta –antes de marzo 2017-. En la actualidad ya hay más de 38 puntos de venta rediseñados, esta cifra alcanzará los 93 en marzo de 2014**
- **La transformación de los puntos de venta se extiende a todos los aspectos que influyen en la experiencia de Cliente: diseño del espacio, uso de tecnologías avanzadas, servicio de atención al Cliente y asesoramiento y soporte experto**
- **Vodafone España abre, además, tres centros “premium” de atención al Cliente–en Madrid, Barcelona y Sevilla- que ofrecerán un servicio personalizado y “cara a cara”**
- **Por último, Vodafone ofrecerá servicios para profesionales y pequeñas y medianas empresas en sus puntos de venta**

Madrid, 25 de septiembre de 2013.- Vodafone España anuncia un plan de transformación de su canal de distribución que alcanzará a 453 puntos de venta, antes de marzo de 2017, y que supondrá una inversión de más de 105 millones de euros. El objetivo es ofrecer una experiencia de Cliente diferencial y única en el sector de las telecomunicaciones a través de la transformación del espacio y de los procesos de venta, atención y asesoramiento al Cliente. Vodafone abre, además, tres centros “premium” de atención al Cliente que ofrecerán un servicio personalizado y “cara a cara”.

El proyecto de transformación se extenderá a 453 puntos de venta en los próximos 3 años

El plan de transformación los Puntos de Venta que Vodafone España ha puesto en marcha responde a un proceso de optimización del modelo de distribución que afecta tanto a Tiendas Propias como a franquicias. El programa incluye la reubicación y concentración de algunos emplazamientos en mejores puntos de las ciudades y con más metros cuadrados por tienda. El objetivo es llegar a los 453 puntos distribuidos por todas las provincias españolas en los próximos 3 años. En la actualidad, ya se han rediseñado 38 puntos de venta y se prevé llegar a 93 antes de marzo de 2014.

VER ANEXO I: Ciudades y direcciones con nuevos modelos de tiendas ya implantados

Nuevo diseño y apuesta por la tecnología

El propósito del plan de transformación de los Puntos de Venta es crear un espacio más abierto y facilitar al Cliente una visita activa:

- **Nuevo diseño:** se están creando nuevos espacios más amplios sin barreras ni mostradores, con más iluminación y mobiliario natural que permiten un trato más cercano, directo y personalizado con los Clientes. El diseño de las nuevas tiendas facilita una experiencia dinámica en la que el Cliente puede interactuar de forma real con más de 30 dispositivos y disponer de wifi para probarlos con conexión. Además, se introduce un nuevo sistema de gestión de flujos de Clientes que reduce el tiempo que están en la tienda.
- **Nuevo modelo de atención comercial basado en el uso de la tecnología** y en el que los vendedores pueden interactuar con los Clientes en un entorno de movilidad total, sin mostradores, recibirles de manera activa, atenderles con un tablet en lugar de en un puesto fijo y disponer de información sobre el perfil del Cliente, lo que facilita un mejor asesoramiento. El programa de transformación ha llevado aparejado un intensivo programa de formación para comerciales incluyendo sesiones de formación en aula y en el propio puesto de trabajo.

Expertos en datos: Apptualizadores

Con la explosión del uso de los smartphones y los datos, Vodafone lanzó hace dos años el servicio de apptualizador en sus Tiendas Propias. Los apptualizadores son expertos en datos que dan soporte a los clientes y les ayudan a configurar completamente su smartphone antes de salir de la tienda. Según los datos de satisfacción de los Clientes, el 92% se lo recomendaría a sus familiares y amigos. Esta figura ya se encuentra disponible en 158 tiendas y el servicio se extenderá hasta el 100% de las Tiendas Propias y franquicias de Vodafone.

Asesores para profesionales y PYMES

Vodafone España también empezará a ofrecer servicios de asesoría al cliente empresarial en su canal de distribución. Estos servicios, dirigidos especialmente a autónomos y pymes, se implantarán de manera progresiva en las Tiendas Propias de Vodafone.

Servicio de atención al Cliente en los Puntos de Venta

Vodafone ofrece ya servicios de atención al Cliente en más de 200 puntos de venta. Estas tiendas son capaces de resolver hasta el 80% de las consultas realizadas por los Clientes sin necesidad de derivarles a ningún otro canal de atención al Cliente. Para ello, se ha dotado a los comerciales de herramientas que les permiten acceder a nuevos sistemas más rápidos y eficaces para poder ayudar a los Clientes en lo que puedan necesitar.

Nuevos centros *premium* de Atención al Cliente “face to face” en Barcelona, Madrid y Sevilla

Vodafone España anuncia la apertura tres centros dedicados exclusivamente a la atención personal al Cliente. Esta iniciativa, pionera y novedosa en nuestro país, ofrece un servicio completo y análogo al tradicional de atención telefónica pero a pie de calle, fomentando el trato personal y mejorando la relación con los Clientes. Estará disponible tanto para Clientes particulares como autónomos o

empresas. Los agentes podrán resolver todo tipo de necesidades de los Clientes, desde la aclaración de una factura hasta la reparación de un terminal *in situ*. En la actualidad, ya están abiertos los centros de Madrid y Sevilla, el próximo mes de octubre se inaugurará el de Barcelona.

ANEXO II: Emplazamientos de los nuevos centros "Vodafone de tú a tú"

Nuevos centros de Canal Comercial telefónico en España

El pasado mes de junio, comenzaron a operar dos nuevos centros dedicados a la captación y fidelización de Clientes particulares. Estos centros están ubicados en las provincias de Zaragoza y Sevilla. Se trata de una apuesta de Vodafone por el asesoramiento comercial y la venta telefónica de calidad.

Vodafone España

Vodafone España forma parte del Grupo Vodafone, una de las mayores compañías de telecomunicaciones del mundo por ingresos y presencia en 30 países de los 5 continentes, y acuerdos con otros 50 en todo el mundo. Vodafone proporciona un abanico completo de servicios de telecomunicaciones móviles, incluidas comunicaciones de voz y de datos para el acceso de 404 millones de Clientes a 31 de marzo de 2013. Los más de 14.396.000 Clientes de Vodafone España se benefician de la experiencia y capacidad de esta empresa líder mundial, que ayuda a sus Clientes -individuos, negocios y comunidades- a estar mejor conectados en el mundo móvil. Para más información, por favor visita www.vodafone.es

ANEXO I: Ciudades y direcciones con nuevos modelos de tiendas ya implantados:

1. ALBACETE - Dionisio Guardiola 12
2. ALGECIRAS - Pablo Mayayo 38
3. ALICANTE - CC Maisonave
4. BADALONA - Martí i Pujol 191
5. BARCELONA - Gran de Gracia 138
6. BARCELONA - Rambla de Cataluña 87
7. BARCELONA - Sant Andreu 151
8. BARCELONA - Vía Julia 48-54
9. BILBAO - Buenos Aires 4
10. BURGOS - Santander 6
11. CORDOBA - Avda. Gran Capitán 30
12. GIJON - Avda. del Llano 29
13. IBIZA - Avda. España 17
14. JAEN - Navas de Tolosa 1
15. JEREZ DE LA FRONTERA - Alvaro Domenec 6
16. LAS PALMAS - CC El Tablero
17. LEON - Ordoño II
18. LLEIDA - Paseo de Ronda 74
19. MADRID - Goya, 45
20. MADRID - Fuencarral, 90
21. MADRID - Avda. de la Albufera 24
22. MADRID - Bravo Murillo 147
23. MADRID - Orense 7
24. MADRID - CC La Vaguada
25. MADRID - Marqués de Urquijo 1
26. MARBELLA - Ramón y Cajal 17
27. MURCIA - Fuensanta 3
28. OURENSE - Curro Enríquez 8
29. OVIEDO - Avda. Galicia 10
30. SABADELL - Filadors 22-24
31. SANTANDER - Jesús de Monasterio 22
32. SEVILLA - Luis De Morales 20
33. TARRAGONA - Rambla Nova 108
34. TERRASSA - Coromines 5
35. TOLEDO - Méjico 1
36. VALENCIA - CC Arena
37. VITORIA - Eduardo Dato 10
38. ZARAGOZA - León XIII 33

ANEXO II: Emplazamientos de los nuevos centros "Vodafone de tú a tú":

- SEVILLA - Luis de Morales, 24
- MADRID - Marqués de Urquijo 1
- BARCELONA - Gran Vía, 632 (Noviembre, 2013)