



Bodø: Ørjan Jakobsen (t.v) og Morten Teksnes (t.h) fra Lexus Bodø. Foto: Drone Nord.

01-06-2023 08:00 CEST

Lexus fortsetter å levere - kundenes favoritt for tolvte året på rad!

Autoindex vurderer hele kundeopplevelsen bilkjøpere har med en bil og et bilmerke. Dette gjør at prisen anses å være en av bransjens mest prestisjefylte, og Lexus er strålende fornøyd etter nok en seier i kåringen der over 4690 norske bilkjøpere ga sin mening.

– Å gå til topps i Autoindex nok en gang skal feires skikkelig! Dette er en anerkjennelse av at våre dyktige Lexus-medarbeidere og forhandlernetverk gjør alt for å gi kundene våre en helt unik opplevelse. Det gjelder fra første gang man besøker en forhandler, til de sitter i sin nye bil, og når de skal ha service eller oppfølging. Da er det herlig at kundene år etter år mener vi er

aller best på kundeopplevelse i bransjen, sier Jan Christian Holm, leder for Lexus i Norge.

Han forklarer at Lexus-forhandlere trener jevnlig for å perfektionere alle deler av kundeopplevelsen, og at dette er den hemmelige oppskriften som gjør at Lexus år etter år scorer best på kundetilfredshet i Autoindex.

Omotenashi

– Vi jobber systematisk med kundeopplevelsen etter en tilnærming vi kaller omotenashi. Direkte oversatt betyr ordet gjestfrihet på japansk. For oss handler det om vår dedikasjon til kunden og produktet, hvordan vi jobber med at kundene skal bli tatt imot, og den spesielle opplevelsen det er å hente sin nye Lexus, sier Morten Teksnes, Brand Manager for Lexus Bodø.

Helelektrisk: Lexus RZ. Foto: Drone Nord.

– Gjennom et godt samarbeid med forhandlerne i en årrekke har vi etablert det forhandlernetverket som tilbyr de beste kundeopplevelsene. Dette gjennomsyrrer forhandlerorganisasjonene fra topp til tå. Via gode prosesser og rutiner jobber alle, uavhengig av rolle, med å finne de beste løsningene for kundene, forteller Holm.

Søstermerket Toyota på andreplass

Autoindex utføres årlig av Loyalty Group International og følgende vurderes: Bilen og kjøreeplevelsen (teller 40 prosent), forhandleren og opplevelsen rundt kjøpet (20 prosent), service på verkstedet (20 prosent) og lojalitet til merket (20 prosent). I år dro Lexus i land en totalscore på 932 av 1000 mulige – det er tidenes nest sterkeste poengscore, kun slått av Lexus selv ved en tidligere anledning. På plassen bak Lexus, kommer søstermerket Toyota med 900 poeng.

– Denne kåringen er for oss et sjeldent tilfelle av konsistens i en bransje i kontinuerlig endring. Også vi forandrer oss. Lexus er på vei mot å bli helelektriske. Det som imidlertid er uforanderlig, er fokuset vårt på kvalitet - på å lage de beste bilene og skape de beste kundeopplevelsene. Et fokus kundene våre ser ut til å sette pris på, sier Lexus-lederen.

Ny bestselger

Den nye helelektriske familie-SUVen Lexus RZ 450e introduseres i disse dager i markedet, og Morten forventer at det kommer til å bli den nye bestselgeren til Lexus:

– I et elbilmarked med stor konkurranse, er det gøy å se at vi klarer å videreføre Lexus-opplevelsen til elbilkundene våre. Den nye SUV RZ 450e setter virkelig Lexus på elbil-kartet og både tidligere Lexus-eiere og nye kunder har vist interesse for RZ. Så langt har vi fått flere henvendelser, avslutter Morten.

Lexus skriver også nå kontrakter på en ny og oppgradert UX 300e, som har fått 40 prosent lenger rekkevidde, Lexus sin første helelektriske bil som kom i 2019.

For mer informasjon

Jan Christian Holm, leder for Lexus Norge: jch@lexus.no / +47 90 88 04 82.

Morten Teksnes, Brand Manager for Lexus Bodø:
morten.teksnes@lexusbodo.no / +47 415 78 815.

I Nordvik Gruppen inngår selskapene Nordvik AS, M Nordvik AS, Nordvik CAR AS, Nordvik Mobility AS og Nordvik Eiendom. Konsernet hadde en omsetning på 1,7 milliarder kroner og solgte 4000 nye- og brukte biler i 2021. Nordvik Gruppen består av bilforhandlere, -verksteder, -skadeverksteder og eiendomsvirksomhet i Steinkjer, Namsos, Kolvereid, Brønnøysund, Mosjøen, Bjerka, Mo i Rana, Fauske, Bodø, Glomfjord, Halså, Ulvsvåg, Narvik, Harstad, Andøy, Sortland, Svoldvær og Leknes.

Kontaktpersoner



June Karine Pedersen

Pressekontakt

Kommunikasjonssjef - Nordvik Gruppen AS

june.pedersen@nordvik.no

938 59 347