



**MURANO**  
SEU FIAT EM 1º LUGAR.

### **Murano Murano alcança Índice de Satisfação dos Clientes acima da média nacional**

A empresa do Grupo Simões, Murano Veículos, concessionária FIAT, em Manaus, conquistou o primeiro lugar no Programa de Qualidade Total de Atendimento FIAT, no mês de abril de 2010. A informação foi divulgada pela montadora, recentemente.

Essa posição foi conquistada através da avaliação na qualidade do atendimento de 15 concessionárias FIAT, na Região Norte, por meio do Índice de Satisfação do Consumidor (CSI). Segundo Rafael Brandão, diretor de veículos do Grupo Simões "Esse resultado é reflexo da nota que alcançamos na CSI (**Costumer Satisfation Index**) **Índice de Satisfação do Cliente** e demais indicadores ligados a Qualidade no Atendimento ao Cliente".

O CSI da Murano é de 8,82, acima da média do Brasil, 8,70 e da região Norte, 8,60. A pontuação é concedida especificamente para medir a satisfação dos clientes da assistência técnica quanto ao atendimento **no Pós-Vendas e Vendas**.

As notas da avaliação foram atribuídas pelos clientes em pesquisas da montadora após a compra do automóvel ou execução de serviço.

#### **Grupo Simões**

Com sede em Manaus (AM), é fabricante e distribuidor dos produtos Coca-Cola e Femsal Cerveja Brasil. Além de possuir duas marcas próprias: a Belágua e o guaraná regional Tuchaua. O Grupo ocupa 42% do território nacional, com seis fábricas de bebidas espalhadas nos Estados da Região Norte, exceto Tocantins. Atua, ainda, no segmento de veículos, com quatro concessionárias, sendo três em Manaus e uma em Rio Branco (AC). Também possui fábricas de Gás Carbônico em Manaus, Belém e Porto Velho.