



INVIERTE COCA-COLA FEMSA 3 MDD EN TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN PARA ATENCIÓN A CLIENTES

- *El Centro de Contacto cuenta con la capacidad para emplear en forma directa a 250 colaboradores; y atender más de 10 mil llamadas al día de clientes del DF, Estado de México, Puebla, Tlaxcala, Guanajuato, Michoacán, Veracruz, Tabasco, Oaxaca y Chiapas*
- *Las operaciones y procesos previos a este Centro de Contacto han sido certificados, desde 2010, bajo la Norma de Excelencia en Centros de Contacto avalada por el Instituto Mexicano de Teleservicios (IMT); y durante los últimos 4 años, ha sido reconocidos con premios nacionales e internacionales en Atención a Clientes, Responsabilidad Social y Talento Humano, entre otros*

Tlalnepantla, Estado de México., 30 de mayo, 2011.- Coca-Cola FEMSA, el embotellador más grande del sistema Coca-Cola a nivel mundial en términos de volumen de ventas, inauguró hoy el Centro de Contacto para México, equipado con tecnología de vanguardia y con la capacidad para atender más de 10 mil llamadas al día de sus clientes del DF, Estado de México, Puebla, Tlaxcala, Guanajuato, Michoacán, Veracruz, Tabasco, Oaxaca y Chiapas.

“En Coca-Cola FEMSA tenemos el compromiso de crear valor económico y social de forma simultánea en las comunidades donde operamos. Estamos muy contentos de inaugurar hoy aquí este Centro de Contacto, el cual representa una inversión superior a los 3 millones de dólares, y que significa la creación de 250 empleos”, expresó Carlos Salazar Lomelín, Director General de Coca-Cola FEMSA, durante la ceremonia de inauguración, que presidió junto con el Ing. Ernesto Silva Almaguer, Director General de Coca-Cola FEMSA México.

Gracias a la tecnología y el talento del Centro de Contacto, se prevé atender de manera integral, directa y personal las inquietudes de clientes de Coca-Cola FEMSA, tales como: solicitudes de atención, reportes de refrigeración, consultas sobre productos y servicios e información sobre la organización; el servicio que otorgarán los operadores telefónicos desde estas nuevas instalaciones complementará a los ya brindados por los pre vendedores.

Las operaciones y procesos previos a este Centro de Contacto han sido certificados, desde 2010, bajo la Norma de Excelencia en Centros de Contacto (NECC), avalada por el Instituto Mexicano de Teleservicios (IMT). Además, ha ganado durante los últimos 4 años, premios nacionales e internacionales en Atención a Clientes, Responsabilidad Social y Talento Humano, entre otros.

“Por medio de inversiones e iniciativas como ésta, Coca-Cola FEMSA reafirma su compromiso de satisfacer con excelencia a sus clientes y consumidores, generar empleo y contribuir al desarrollo del país. Nos da mucho gusto destacar que las instalaciones fueron planeadas y construidas para personas con capacidades diferentes, ya que buscamos fomentar un ambiente abierto e incluyente en donde nuestra gente se sienta altamente motivada, orientada a la productividad y comprometida a impulsar el éxito del negocio”, afirmó el Director de Coca-Cola FEMSA México, Ernesto Silva Almaguer.

Coca Cola FEMSA México ha sido distinguida como empresa Socialmente Responsable por 7 años consecutivos por el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI), debido a nuestro compromiso en calidad de vida en la empresa, acciones con la comunidad, de salud y bienestar, así como medio ambiente.

#

Acerca de Coca-Cola FEMSA

Coca-Cola FEMSA produce y distribuye Coca-Cola, Sprite, Fanta y otros productos de las marcas de The Coca-Cola Company en México (una parte importante del centro de México, incluyendo la ciudad de México y el Sureste de México), Guatemala (la ciudad de Guatemala y sus alrededores), Nicaragua (todo el país), Costa Rica (todo el país), Panamá (todo el país), Colombia (la mayoría del país), Venezuela (todo el país), Brasil (São Paulo, Campiñas, Santos el estado de Mato Grosso do Sul, parte del estado de Goias y Minas Gerais) y Argentina (Capital Federal, Gran Buenos Aires y sus alrededores), además de agua embotellada, jugos, cerveza y otras bebidas en algunos de estos territorios. La compañía cuenta con 31 plantas embotelladoras en los países en donde opera en Latinoamérica y atiende a más de 1 millón 500 mil comercios en la región. The Coca-Cola Company tiene una participación del 31.6% en el capital accionario de Coca-Cola FEMSA.

Para mayor información:

Carolina Alvear
FEMSA - Comunicación Corporativa,
+52 81- 8328 6273
carolina.alvear@femsa.com.mx

Carlos A. Velázquez
FEMSA Comunicación Corporativa
+52 81 -8318 1975
Carlos.velazquez@femsa.com.mx