

Junio de 2018

## ESTIMADO CLIENTE DE METSO:

Muchas gracias por su participación en la encuesta global de satisfacción del cliente de Metso realizada a fines de 2017. Nos alegró haber recibido más de 4600 respuestas de nuestros clientes de todo el mundo.

De acuerdo con los comentarios, usted y nuestros clientes valoran firmemente la alta calidad de nuestros productos, la experiencia de nuestros empleados y nuestra actitud orientada a la solución de los problemas a los que se enfrenta. Estamos orgullosos de que los cimientos para el éxito de nuestro negocio sean sólidos y representen una base única sobre la que construir.

### **Queremos ofrecerle el mejor servicio en nuestra industria**

Durante la primavera de 2018, nuestra gerencia de negocios analizó cuidadosamente los comentarios, y se prestó especial atención a sus inquietudes e ideas de mejora. Reconocemos que para ofrecer el mejor servicio en nuestra industria, necesitamos mejorar nuestros procesos operativos en torno a la cotización, la entrega y las comunicaciones proactivas. Para abordar este problema, hemos puesto en marcha varias iniciativas que buscan mejorar los tiempos de consulta para cotizar, reducir los tiempos de entrega de productos de productos clave, aumentar nuestro porcentaje de entrega a tiempo y comunicarnos mejor con usted. Durante el próximo año, tales iniciativas deberían empezar a ofrecer el servicio líder del sector al que aspiramos.

Para usted, nuestro cliente, y para Metso, su socio de confianza, el éxito de su negocio depende en última instancia de las personas y de los esfuerzos continuos para ser cada día mejores en todo lo que hacemos. Nuestros valores, *Impulsar el éxito del cliente*, *Buscar innovaciones*, *Trabajar juntos* y *Respetarse mutuamente*, y el Código de conducta forman una base uniforme para todas nuestras operaciones comerciales y asignaciones de trabajo.

Para saber cómo conseguimos alcanzar nuestros objetivos de servicio, iniciaremos un programa sistemático de medición de la experiencia del cliente y nos pondremos en contacto con usted con regularidad para preguntarle su opinión. Su opinión es extremadamente importante para nosotros.

Le agradezco su confianza. Nos esforzaremos por alcanzar la excelencia en el cumplimiento de sus expectativas.

Si tiene alguna pregunta, no dude en ponerse en contacto con nosotros en Metso.

Atentamente.

Eeva Sipilä  
Directora de Finanzas y directora general interina  
Metso Corporation