



¿Cómo hablar en idioma Alphabet?

Narrativa corporativa: una guía para dar voz
a nuestra marca

ALPHABET

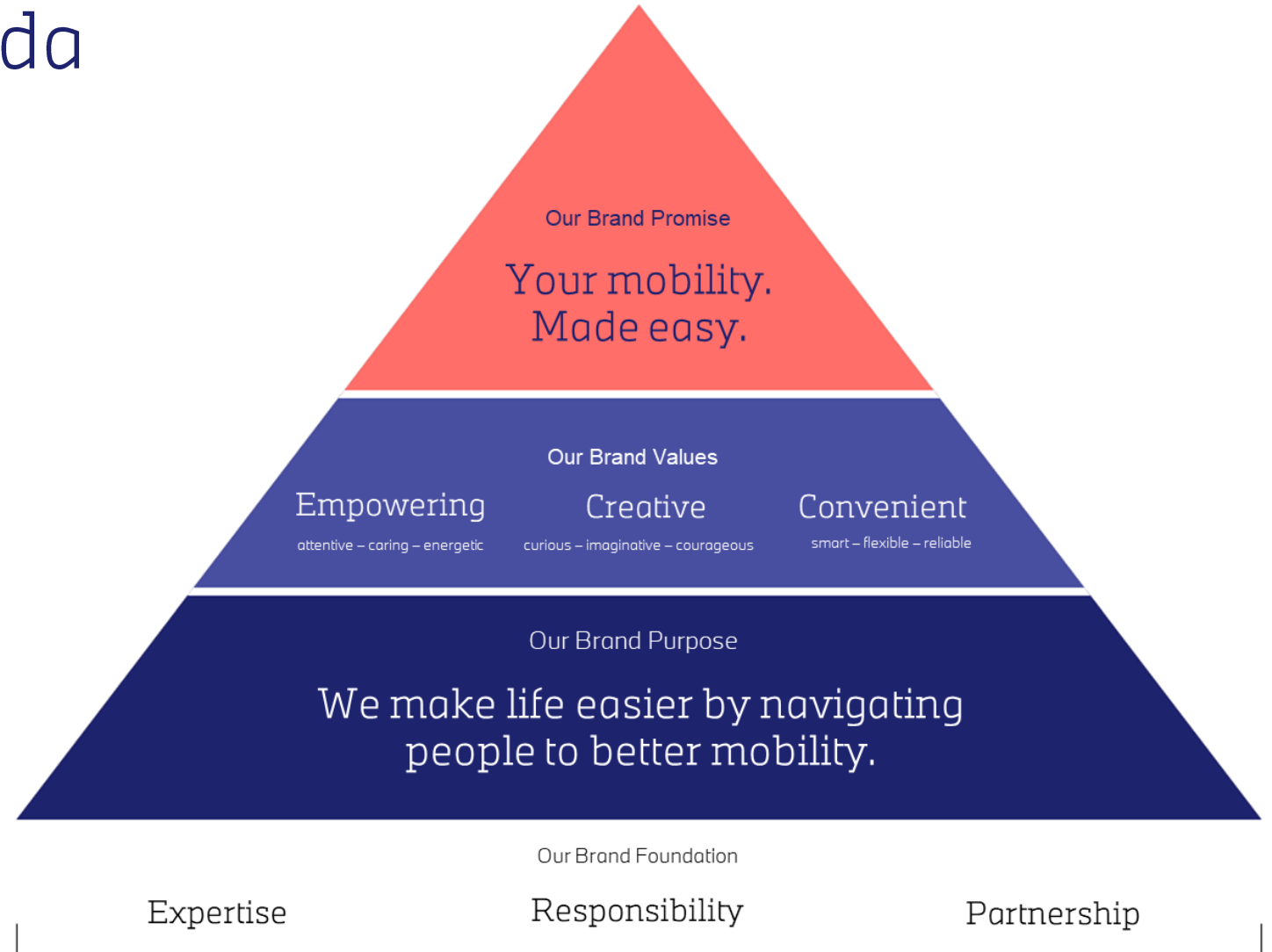
Nuestra identidad de marca: el punto de partida

Nuestra identidad describe quiénes somos y cómo queremos ser percibidos

★ Apoyado en nuestros cimientos de experiencia, responsabilidad y colaboración, nuestro **propósito** de marca establece nuestro objetivo a largo plazo y nuestra razón de ser.

★ Nuestros **valores** de marca reflejan nuestra personalidad y deben considerarse principios rectores de cómo trabajamos.

★ Y nuestra **promesa** de marca, «Your mobility. Made easy.», resume nuestra promesa a nuestros clientes.




¿Cómo hablamos de nuestra identidad?


En Alphabet creemos que cada **conversación cuenta**. Cada vez que hablamos de nuestra compañía, ya sea con un cliente, un socio, un periodista o un amigo, estamos construyendo una imagen de **quiénes somos y qué representamos**.


La narrativa corporativa

Es el **hilo conductor que une todas esas conversaciones**. Es la historia que explica nuestra identidad, es decir, nuestro propósito, cómo trabajamos y qué nos hace diferentes. La narrativa no está pensada para ser una norma, sino una guía para que todos podamos transmitir, con nuestras propias palabras, un mensaje coherente, auténtico y alineado con nuestros valores.

Este documento es una **herramienta** para ti: un recurso que te ayudará a comunicarte en "idioma Alphabet", con mensajes claros, consistentes y adaptables a distintos contextos. Aquí encontrarás;


 **Nuestros pilares** de comunicación

 **El decálogo** de mensajes clave que sostienen nuestra narrativa

 **Fichas de uso** para dar vida al idioma Alphabet

La forma en la que contamos nuestra historia es la imagen que construimos de nuestra compañía.



 **¿Qué es Alphabet?**

Alphabet es la compañía de movilidad corporativa y gestión de flotas del Grupo BMW.

1. Pilares de comunicación

Nuestros pilares de comunicación

Los pilares de comunicación son la base sobre la que se construye todo lo que decimos de la compañía. Las ideas centrales que definen nuestra identidad como marca y guían cada mensaje que transmitimos, ya sea en una reunión, una presentación, una entrevista o un post en redes sociales.



EXCELENCIA

Estamos comprometidos con nuestro servicio



INNOVACIÓN

Somos proactivos y visionarios



CERCANÍA

Estamos presentes y nos adaptamos



SOSTENIBILIDAD

Somos coherentes y responsables



Nuestros pilares de comunicación



EXCELENCIA

Estamos comprometidos con nuestro servicio

Contamos con un alto estándar operativo y de calidad (Grupo BMW). Somos un partner de confianza. **Nuestro ADN es premium.**



INNOVACIÓN

Somos proactivos y visionarios

Somos un guía ('navigator') reputado. Nos **anticipamos a las tendencias del mercado y necesidades de nuestros clientes** desarrollando iniciativas innovadoras.



CERCANÍA

Estamos presentes y nos adaptamos

Las necesidades del cliente son las nuestras.

Ofrecemos soluciones flexibles y adaptadas de forma ágil, personal y fácil.



SOSTENIBILIDAD

Somos coherentes y responsables

Negocio

Generamos **un impacto positivo** en nuestros clientes, ayudándoles a cumplir sus **objetivos sostenibles** a través de la movilidad a través de productos y servicios que ponen la sostenibilidad en el centro.

ESG

Conscientes de nuestra actividad, actuamos con prudencia y previsión en el impacto de nuestra huella y la continuidad de nuestro negocio. El **bienestar de nuestros empleados** fundamenta nuestra actividad.



¿Cómo utilizar los pilares de comunicación?

Los pilares son **las tres ideas principales** que transmitimos cuando hablamos de Alphabet. Sirven para:



Dar coherencia

a nuestra comunicación, independientemente del portavoz o el canal que se utilice.



Diferenciarnos

en el mercado, reforzando aquello que nos hace únicos.



Recordar

qué aspectos clave debemos destacar siempre que hablemos Alphabet.



Transmitir

nuestra identidad de marca y dar vida a nuestros valores.



Inspirar

a cada persona de la compañía a comunicar nuestros valores con confianza y orgullo.

2. Decálogo de mensajes clave

Un decálogo de mensajes clave

Para poder **transmitir los pilares de comunicación**, recuerda estos diez mensajes clave y utiliza los ejemplos que te proponemos para dar vida al idioma Alphabet.

EXCELENCIA

- 1 Premium no es un adjetivo, es nuestro ADN
- 2 La calidad no se improvisa
- 3 Nuestra meta es superarnos cada día

INNOVACIÓN

- 4 Siempre un paso por delante
- 5 El futuro empieza con nosotros
- 6 Pensamos en mañana, actuamos hoy

CERCANÍA

- 7 Somos el copiloto que nunca descansa
- 8 Sin letra pequeña
- 9 El talento es nuestro motor

SOSTENIBILIDAD

- 10 Estamos preparados para crear impacto

3. Fichas de uso para dar vida al idioma Alphabet



1 Premium no es una etiqueta, es nuestro ADN

Ponemos a disposición de nuestros clientes un servicio de calidad, exigente y diferencial



Contamos con el catálogo de servicios del sector mejor valorado* especialmente fuerte en electrificación y consultoría.



Nuestros contratos incluyen dentro de la cuota servicios premium y diferenciales como mantenimiento y reparaciones, sustitución de neumáticos, gestión de multas y de la ITV o vehículo de sustitución.



Tenemos una de las redes de talleres más extensas del sector con 5.530 puntos, disponible en todas las provincias españolas y más de 1.300 ciudades en todo el país.

* Según el análisis del equipo de Desarrollo de Negocio



¿Qué puedes decir?

“Alphabet, como empresa del Grupo BMW, incorpora los mismos estándares de calidad y valores corporativos por los que BMW es reconocido”.



2 La calidad no se improvisa

Trabajamos con un alto estándar operativo que garantiza la calidad del servicio



El riguroso modelo de gestión de Alphabet asegura calidad y cumplimiento, avalado por certificaciones independientes como ISO 9001 (Gestión de la calidad), ISO 10002 (Gestión de reclamaciones) o ISO 45001 (Sistemas de gestión de salud y seguridad en el trabajo).



Contamos con un sistema de Gestión de Cumplimiento que asegura que actuamos de manera ética y bajo la normativa vigente.



Exigimos los mismos estándares en nuestra cadena de valor, como a través del proceso de due diligence para socios, el Código de Conducta para proveedores, la Herramienta de Cumplimiento de Relaciones de Negocio (BRC) o el examen de proveedores mediante sistemas informáticos de cumplimiento (COIN).



¿Qué puedes decir?

“Alphabet sigue un alto estándar de calidad y cuenta con certificaciones y procesos rigurosos publicados anualmente en la Memoria de Sostenibilidad”.



3 Nuestra meta es superarnos cada día

Medimos lo que hacemos para poder mejorar continuamente, aprendiendo de nuestros errores y aspirando a ofrecer cada día un servicio mejor

- ★ Contamos con un dashboard accesible a todos los empleados que recoge en tiempo real los principales indicadores de la compañía.
- ★ Contamos con un Comité de Cliente donde se revisan y se da solución a los casos detectados.
- ★ Realizamos más de 30.000 consultas anuales a clientes para conocer su opinión e identificar puntos débiles y oportunidades de mejora (NPS).
- ★ Ofrecemos formación continua disponible para todos los empleados.



¿Qué puedes decir?

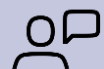
“Tomamos decisiones basadas en el feedback del cliente para garantizar que nuestra estrategia no se construye sobre ambiciones idealistas, sino sobre ideas claras y medibles”.



4 Siempre un paso por delante

Ponemos la innovación al servicio del cliente a través de servicios y herramientas pioneras

- ★ Somos pioneros en digitalizar la experiencia de la movilidad corporativa:
 - Primera oficina virtual (OVC) del sector en España en 2007.
 - 360 Fleet Portal, el ecosistema de acceso a todas las aplicaciones de Alphabet.
 - Alphabet App, la app pionera en el sector donde el cliente puede gestionar su movilidad de forma autónoma.
- ★ Innovamos para ofrecer al cliente productos y servicios que se adaptan a sus necesidades:
 - Ofrecemos servicios exclusivos como Alphabet Assistant, primera herramienta del sector que utiliza IA, o Alphabet Carbon Manager, herramienta de medición, seguimiento y reducción de emisiones de carbono.
 - Renting de motos, único en el sector entre nuestros competidores directos.
- ★ Alphabet Consulting, división de consultoría que incluye asesoría a medida sobre emisión de flotas, electrificación y servicios de gestión de flotas para empresas.
- ★ Servicios de gestión digital de flotas como Telematics, con información sobre la localización y estatus de los vehículos, para facilitar el seguimiento, control y gestión.



¿Qué puedes decir?

"Alphabet es más que un proveedor de movilidad: es un **aliado estratégico para que las empresas españolas tengan sus** ecosistemas de movilidad preparados para el futuro"



5 El futuro empieza con nosotros

Innovamos desde dentro para optimizar procesos y ofrecer el mejor servicio posible a nuestros clientes

★ Creamos la Dirección de Innovación: Jan Widenmann (Chief Digitalisation Officer) lidera una nueva división para impulsar la transformación digital de la compañía, la adopción de tecnologías de vanguardia y la mejora de la eficiencia operativa.

★ Mantenemos una cultura de innovación y revisión constante de procesos, como el proyecto OASIS o el grupo de trabajo AutomatIA, para hacer una compañía más operativa y digitalizada.

★ Compartimos un entorno de Inteligencia Artificial con el fin de eficientar y maximizar el valor de nuestro trabajo. Nuestros equipos han desarrollado más de 40 aplicaciones internas en el entorno GAIA.

★ Desarrollamos anualmente más de una decena de procesos de automatización y RPA; con más de 25.000 horas ahorradas en 24 RPA (Q2 2025).

*Este proyecto ha permitido reducir un 50% el tiempo en la creación de una oferta, un 60% el tiempo de modificaciones de contrato, un 97% el proceso de facturación y un 70% los errores en la facturación.



¿Qué puedes decir?

“En Alphabet no buscamos adaptarnos al cambio, sino anticiparnos a él en beneficio de nuestros clientes”.



6 Pensamos en mañana, actuamos hoy

Aspiramos a liderar el sector con soluciones que se anticipen a las necesidades de nuestros clientes y la sociedad



Realizamos estudios de mercado y thought leadership:

- Foro de Movilidad, espacio pionero en España que busca estudiar e investigar los hábitos de movilidad de los españoles.
- Estudio de Monitorización de Emisiones de Flotas (EFEM), que consulta a más de 200 gestores de flota sobre sus hábitos y prioridades en materia de sostenibilidad.
- Encuesta de Calidad del Sector del Renting de la AER, en la que participamos.



Estudios de seguimiento y monitorización de tendencias y normativa, como el informe anual Strategic Market Research, informes trimestrales de campaña y seguimiento diario de información corporativa en medios de comunicación.



¿Qué puedes decir?

“Utilizamos la escucha continua y el contacto permanente con el cliente para desarrollar soluciones pioneras que conecten con las necesidades del mercado”.



7 Somos copiloto 24/7

Estamos disponibles para nuestros clientes, los escuchamos y nos esforzamos en alcanzar su satisfacción



Realizamos 30.000 consultas telefónicas anuales para conocer la opinión de clientes y determinar la valoración NPS.



Ofrecemos servicio de asistencia 24/7 para conductores.



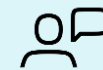
Indicadores:

- NPS=64, mejor dato histórico; +6 puntos en 4 años.
- Google MyBusiness (3,2), mejor valoración entre nuestros competidores directos



Equipo dedicado a la atención al cliente con servicio desde España:

- +210.000 incidencias anualmente en un tiempo medio de 6 minutos.
- 99% de llamadas atendidas (200.000/año).
- 82% de solicitudes resueltas en menos de 20'.



¿Qué puedes decir?

“La satisfacción de nuestros clientes no es solo un indicador para nosotros. Es un compromiso con el que trabajamos día a día”.





8 Sin letra pequeña

Somos transparentes con nuestros stakeholders

- ★ Nuestros contratos con clientes y proveedores incluyen la información de forma clara y transparente.
- ★ Memoria anual de sostenibilidad: publicamos y difundimos de forma abierta información sobre nuestra actividad y nuestros compromisos en el entorno ESG.



¿Qué puedes decir?

“La mejor forma de generar confianza es con una comunicación transparente y clara. Ese es nuestro compromiso con clientes, empleados y socios”.



9 Nuestro talento es nuestro motor

Contamos con el mejor equipo: experto, comprometido y con vocación de servicio



Los profesionales de Alphabet cuentan con un amplio recorrido en la empresa y el sector que les permite aportar una experiencia de alto valor en su trabajo (Pendiente dato seniority).

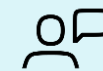


En Alphabet valoramos a nuestro equipo y trabajamos en su bienestar y satisfacción.

- Formación continua.
- Actividades de salud y bienestar (Mindfulness, Camino de Santiago, fisioterapia...)



Nuestros profesionales tienen un gran sentido de pertenencia y de identificación con la cultura corporativa: (Puntuación en Cultura según High-Performance Organization: 93%).



¿Qué puedes decir?

“La excelencia de nuestro servicio nace de la experiencia y compromiso de nuestros profesionales. Ellos son el verdadero motor de Alphabet”.

La sostenibilidad

Es una dimensión transversal que no debemos tratar de una forma aislada o como una etiqueta, **sino integrarla en el resto de los pilares para hablar de nuestro impacto con transparencia, solvencia y responsabilidad**. Ten en cuenta estas tres ideas clave:

Si hablamos en términos de negocio:



Somos el partner de movilidad para que nuestros clientes alcancen sus objetivos de sostenibilidad: nuestros servicios ponen la sostenibilidad en el centro



Consideramos la sostenibilidad como **una parte esencial** de nuestro negocio, no como un accesorio

Si hablamos en términos ESG:



Trabajamos para **crear impacto positivo** en todo nuestro ecosistema de stakeholders



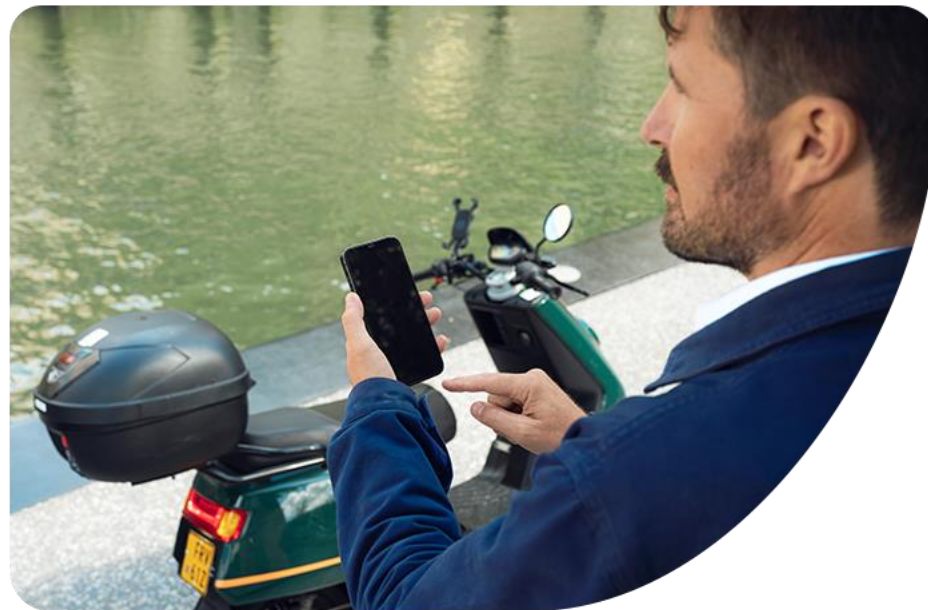


10 Estamos preparados para crear impacto

Negocio

Somos el partner de movilidad para que nuestros clientes alcancen sus objetivos de sostenibilidad: nuestros servicios ponen la sostenibilidad en el centro

- ★ **E-mobility Consulting:** asesoría que incluye desde cómo integrar vehículos eléctricos e infraestructuras de recarga en la compañía hasta la adecuación de la política de vehículos para definir la gestión más idónea.
- ★ **Fleet Emission Consulting:** asesoría de reducción de huella de carbono, cumplimiento normativo, reporting y soluciones personalizadas.
- ★ **Alphabet Carbon Manager:** herramienta de contabilidad, seguimiento y reducción de emisiones de carbono.
- ★ **Gestión de flotas:** Análisis y simulación de TCO, Optimización de costes de flota, Asesoría de Zonas de Bajas Emisiones y Catálogo de vehículos de energías alternativas.
- ★ **Tarjeta de recarga eléctrica:** somos pioneros en el sector en crear alianzas que facilitan el acceso a las redes de recarga más importantes del país (Repsol e Iberdrola).



¿Qué puedes decir?

"En Alphabet estamos preparados para afrontar la reducción de emisiones y la electrificación de la movilidad de nuestros clientes: contamos con las soluciones, la flota y el conocimiento"

"Nuestro enfoque al respecto de la electrificación es el del acompañamiento: apoyamos a nuestros clientes en su camino hacia la electrificación de su movilidad a través de una asesoría adaptada a cada cliente y que plantee el mejor escenario para cada situación".





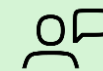
10 Estamos preparados para crear impacto

Negocio

Consideramos la sostenibilidad como **una parte esencial de nuestro negocio**, no como un accesorio



- ★ **Chief ESG Officer** a nivel internacional y en cada mercado para liderar la estrategia ESG.
- ★ **Medalla de Plata de Ecovadis** (Top 15% de empresas evaluadas).
- ★ **Sello Bequal** de inclusión de personas con discapacidad, únicos en el sector.
- ★ **Objetivo internacional de flota electrificada:** 50% de BEV en nuevos contratos para 2030.
- ★ **Electrificación a un ritmo superior al del sector:** en 2024, la matriculación de vehículos eléctricos en Alphabet España creció un 45% (frente a 5% del mercado del renting).
- ★ **Sistema de Gestión basado en la norma ISO 14001**, que reconoce la integración de la protección del medioambiente en nuestras actividades.
- ★ **Estamos comprometidos a nivel institucional:**
 - Socios fundadores de la Plataforma de Empresas por la Movilidad Sostenible.
 - Firmantes del "Pacto de los 10 principios sobre sostenibilidad".



¿Qué puedes decir?

"Alphabet impulsa la responsabilidad en la cadena de valor integrando la sostenibilidad en la evaluación de sus proveedores y socios".



10 Estamos preparados para crear impacto

ESG

Nos esforzamos para crear **impacto positivo en todo nuestro ecosistema** de stakeholders



- ★ **Código de Conducta** como reflejo de nuestro compromiso con nuestros stakeholders.
- ★ **Sistema de Prevención de la Corrupción** interna y externa.
- ★ **Proceso de Due Diligence** para socios y un **Código de Conducta** para proveedores.
- ★ **Acciones sociales** que fortalecen nuestra relación con la comunidad y colaboración con organizaciones y actividades.
- ★ **Seguridad vial:** promovemos y proporcionamos soluciones que contribuyan a lograr una movilidad más segura y contamos con la certificación ISO 39001, Seguridad Vial desde 2016, que confirma que tenemos un sistema de gestión de la Seguridad Vial sólido.
- ★ **Compromiso con los profesionales** de Alphabet de crear un entorno laboral justo, inclusivo y estable que garantice su bienestar físico, profesional y social.
- ★ **Plan estratégico de Sostenibilidad 2024-2030**



¿Qué puedes decir?

“Queremos fomentar una cultura corporativa sostenible: desde la concienciación de empleados a la exigencia en nuestra cadena de valor”.

4. En resumen,
el idioma Alphabet

En resumen

Your mobility. Made easy.

Nos apasiona el servicio al cliente.



EXCELENCIA

Estamos comprometidos con nuestro servicio

Contamos con un alto estándar operativo y de calidad (Grupo BMW). Somos un partner de confianza. **Nuestro ADN es premium.**

1

Premium no es un adjetivo, es nuestro ADN

2

La calidad no se improvisa

3

Nuestra meta es superarnos cada día



INNOVACIÓN

Somos proactivos y visionarios

Somos un guía ('navigator') reputado. Nos **anticipamos a las tendencias del mercado y necesidades de nuestros clientes** desarrollando iniciativas innovadoras.

4

Siempre un paso por delante

5

El futuro empieza con nosotros

6

Pensamos en mañana, actuamos hoy



CERCANÍA

Estamos presentes y nos adaptamos

Las necesidades del cliente son las nuestras. Ofrecemos soluciones flexibles y adaptadas de forma ágil, personal y fácil.

7

Somos el copiloto que nunca descansa

8

Lo que ves es lo que hay

9

El talento es nuestro motor



SOSTENIBILIDAD

Somos coherentes y responsables

Negocio

Generamos un **impacto positivo en nuestros clientes**, ayudándoles a cumplir sus objetivos sostenibles a través de la movilidad a través de productos y servicios que ponen la sostenibilidad en el centro.

ESG

Conscientes de nuestra actividad, actuamos con prudencia y previsión en el impacto de nuestra huella y la continuidad de nuestro negocio. El **bienestar** de nuestros empleados fundamenta nuestra actividad.

10

Estamos preparados para crear impacto

Recomendaciones de tono y estilo

Nuestra voz transmite lo que somos: una empresa exigente con la calidad, innovadora en procesos y herramientas y cercana en el servicio. Queremos que nuestra comunicación sea:



Clara

Utiliza la comunicación directa, sin rodeos ni tecnicismos innecesarios.



Creativa

Con un lenguaje dinámico y expresivo que haga nuestros mensajes memorables.



Auténtica

Coherente con lo que hacemos, huyendo de promesas vacías y que transmita lo que nos hace diferentes.



Cercana

Humana y empática, que transmita que entendemos a nuestros interlocutores.



Con autoridad

Segura, con datos y ejemplos que respalden lo que decimos.



Consulta las **guidelines de tono y estilo** de Alphabet y **accede al portal Identity Net para más información sobre nuestra marca.**



Para ello, sigue estas recomendaciones:

- **Personaliza el mensaje** y el estilo para cada canal y público (cliente, medio de comunicación, redes sociales...)
- **Si usas datos**, ponlos en contexto para que sean relevantes.
- **Evita repetir de memoria**. Adapta los mensajes a tu forma de hablar.
- Muestra **cercanía** con ejemplos reales y anécdotas.

Utiliza el idioma Alphabet para hablar de nosotros

Cada uno de los profesionales que formamos parte de Alphabet somos portavoces de nuestra compañía. Lo que decimos y cómo lo decimos contribuye a dar forma a la imagen que se tiene de nuestra empresa.

Si contamos bien nuestra historia, no solo reforzamos quiénes somos como profesionales, si no que contribuimos a inspirar confianza, crear oportunidades e impulsar nuestra reputación.

Utiliza esta guía para amplificar el impacto de tus mensajes y contacta con el equipo de comunicación si tienes alguna duda.

[Pilar Asín](#) | [Pablo García-Rubio](#)



A man in a white sweater is smiling and looking towards the camera while standing next to a blue car. He has his hand on the car's door handle. In the foreground, a woman with dark curly hair, wearing a light-colored jacket and carrying a bag, is walking past the car, slightly out of focus. The background shows a residential setting with greenery and a house. The word "ALPHABET" is overlaid in white text across the center of the image.

ALPHABET

BYD

360