



Dossier de Prensa



Historia del Certamen

El certamen Elegido Servicio de Atención al Cliente del Año nació en Francia en 2007, de la mano de Ludovic Nodier, tras haber desarrollado su carrera profesional en el departamento de atención al cliente de distintas empresas.

Después del éxito alcanzado en su país de origen, en 2011 llegó a España con el objetivo de promover la calidad del servicio de las empresas así como ayudar al cliente a elegir la empresa que le ofrecerá una buena atención. Este año se celebra la 5ª edición del certamen en España y la 2ª en Gran Bretaña.

Se trata de una competición anual abierta a todas las compañías que deseen evaluar su nivel de servicio de atención al cliente mediante canales a distancia.



El certamen de los Líderes en Servicio

La atención al cliente se está convirtiendo en una de las principales preocupaciones de consumidores y empresas, además de ser uno de los principales criterios de compra.

Para el consumidor actual a veces resulta difícil elegir entre una gran multitud de ofertas de productos y servicios similares. Por este motivo nace el certamen Líderes en Servicio, cuyo distintivo, Elegido Servicio de Atención al Cliente del Año, representa un símbolo de calidad que transmite seguridad al consumidor a la hora de contratar el servicio de una empresa.



Entrega de Galardones Elegido Servicio de Atención al Cliente del Año 2015

Dentro de las compañías, la relación con el cliente ocupa hoy un sitio destacado y va más allá del tradicional servicio post-venta. Se trata también de un argumento para atraer a nuevos clientes, informarlos y fidelizarlos. Es, por tanto, un elemento estratégico en las empresas.

Los consumidores se informan cada vez más de la reputación de las empresas que contratan, principalmente a través de Internet. Por este motivo las etiquetas y símbolos de valoración son considerados como indicios de calidad que valoran y les ayudan a tomar decisiones.

El logotipo Elegido Servicio de Atención al Cliente del Año está avalado por la transparencia y credibilidad de personas ("Mystery Shoppers") que han testado el servicio sobre escenarios concretos y problemáticas representativas de las de los usuarios, más la opinión concreta de los clientes de las compañías evaluadas.

La atención al cliente en España

La atención al cliente en España se sitúa en tercer lugar como criterio de elección de un producto o servicio, sólo superado por el precio y la confianza en la marca.

Para el 72% de los españoles la calidad del servicio al cliente influye en su decisión de compra y recompra y el 57% declara que en caso de estar decepcionado con la calidad en la atención se plantearía cambiar de empresa proveedora.*

Tan importante es el servicio de atención al cliente en una empresa que el 93,25% de los usuarios ha contactado con él al menos 1 vez al mes en el último año.

Los principales motivos para contactar con un servicio de atención al cliente son las averías (24,92%), las incidencias en la facturación (22,76%) y el asesoramiento sobre un producto o servicio (14,68%). **

Respecto a los sectores donde más hemos usado el servicio de atención al cliente en los últimos 12 meses destacan la telefonía (22,19%), los proveedores de internet (11,81%), los seguros (11,34%) y la banca (11,05%).**

En cuanto a los canales más usados para contactar con las empresas destacan el teléfono (47,53%), el e-mail o formulario web (26,87%), las oficinas físicas (11,85%), y la web (10,89%).

*Encuesta realizada por Elogia a 400 personas entre 18 y 55 años en Enero-Febrero 2012

** Encuesta realizada por IRI a 10.000 personas en Octubre de 2014

Una metodología rigurosa

La Elección del Servicio de Atención al Cliente del Año está basada en una metodología rigurosa, realizada a través de las técnicas de Mystery Shopper (“clientes misteriosos”) llevadas a cabo a través de la herramienta tecnología eAlicia, más la opinión de los clientes de las compañías participantes que se evalúa a través de encuestas de satisfacción realizadas por la multinacional líder en investigación de mercados, TNS.

Mediante las técnicas de Mystery Shopper se valoran los 4 principales canales a distancia de la atención al cliente: el teléfono, el e-mail/formulario web, la página web y las redes sociales.



En total son 200 test para cada empresa que se reparten en: 130 llamadas telefónicas, 50 contactos por e-mail o formularios web, 12 navegaciones libres por la web (desde PC, móvil y Tablet) y 8 consultas por facebook y twitter.

Para cada canal de comunicación se establecen diferentes criterios a evaluar que se engloban en Gestión de la Disponibilidad, Criterios Relacionales, Calidad de la Respuesta tanto a nivel técnico como humano.

El informe se completa con el resultado de las encuestas de satisfacción enviadas por TNS a 2.000 personas representativas de la población española.

Los galardonados

La entrega de premios de la 5ª edición del certamen en España tuvo lugar el 20 de Octubre en el Teatro Bovedil de Madrid donde se dieron a conocer públicamente los ganadores de las 16 categorías de la presente edición.

Los galardonados de esta 5ª edición son:

Categoría	Empresa
Electrónica de Consumo	Samsung Electronics Iberia
Seguros de Salud	Asisa
Ascensores	FAIN Ascensores
Servicios de Reparación y Mantenimiento	Buenos Días Buenas Noches
Banca On-line	Self Bank
Renting	LeasePlan
Aerolíneas	Volotea
Informática de Consumo	Acer Ibérica
Seguros de automóvil	Direct Seguros
Venta On-line Generalista	vente-privee.com
Gran Distribución	Eroski
Hosting	1&1 Internet España
Transporte Internacional	DHL Express
Organismos de Crédito	Cofidis
Proveedores de Energía	Viesgo
Ventas Privadas	vente-privee.com

En la carrera por la calidad, no hay línea de meta

Categoría: Electrónica de Consumo

Galardonado: Samsung Electronics Iberia

Samsung Electronics Co. Ltd., inspira al mundo y da forma al futuro con ideas y tecnologías transformadoras, redefiniendo el mundo de los televisores, smartphones, dispositivos portátiles, tablets, cámaras, aparatos digitales, impresoras, equipos médicos, sistemas de redes, semiconductores y las soluciones LED. También Samsung es líder en el campo del Internet de las Cosas o en iniciativas como Smart Home y Digital Health. Samsung cuenta con 319.000 trabajadores en 84 países.

Categoría: Seguros de Salud

Galardonado: Asisa

ASISA es una aseguradora que ofrece desde hace más de 40 años atención sanitaria a través de una extensa red asistencial. Calidad, innovación y cuidado son los pilares de su modelo, concebido como un sistema sanitario, sin ánimo de lucro, que reinvierte los excedentes en la mejora de su equipo humano y tecnológico, la modernización de instalaciones y la capacitación de sus profesionales. Más de 2 millones de asegurados confían en esta forma de entender la medicina. Como empresa comprometida con la mejora de la calidad de vida y la promoción de un estilo de vida saludable, la compañía mantiene como seña de identidad un compromiso con el mecenazgo, la formación y el patrocinio de actividades sociales, culturales y deportivas.

Categoría: Ascensores

Galardonado: FAIN Ascensores

FAIN es una empresa familiar española con más de 60 años de experiencia en el sector del montaje, mantenimiento y reparación de ascensores, escaleras y rampas mecánicas con una facturación anual para este año de 84 millones de euros.

Fain tiene 27 delegaciones repartidas por toda España y está presente en Gibraltar. Inició su internacionalización en Francia en 2013 con la compra de seis empresas, lo que generará una facturación de 18 millones de euros en 2015. FAIN tiene una cartera de 44.000 equipos en mantenimiento y más de un millón de clientes.

Su estrategia está articulada en tres ejes: 1. Hacer de Fain la mejor empresa para trabajar reconocido por sus propios trabajadores, 2. Hacer de Fain la mejor empresa de servicios y 3. Crecer con rentabilidad.

Una gran ventaja competitiva para Fain es su alianza estratégica con Mitsubishi desde 2001 que le permite distribuir en exclusiva para España ascensores de alta velocidad y escaleras mecánicas. Éste fabricante japonés es considerado en el sector, el más avanzado en tecnología y calidad de producto.

Categoría: Servicios de Reparación y Mantenimiento

Galardonado: Buenos Días Buenas Noches

Fundada en Bilbao en el año 1976 cumple en 2016, 40 años de atención al cliente durante las 24 horas 365 días.

Buenos Días Buenas Noches está especializada en dar respuesta a todas las necesidades del día a día de los hogares, empresas y comunidades, relacionadas con las reparaciones, urgencias, mantenimientos y reformas.

Con los años, amplía y diversifica su cartera de clientes y el ámbito geográfico, convirtiéndose en la empresa multiservicios de referencia en calidad en el mercado español.

Desde sus orígenes, Buenos Días Buenas Noches se ha caracterizado por ofrecer una excelente calidad de servicio con profesionales de confianza, con soluciones a medida y la garantía de un trabajo bien hecho, gracias al trabajo de su propio personal así como de su red de profesionales altamente cualificados.

Categoría: Banca on-line

Galardonado: Self Bank

Self Bank es un banco digital líder en España que forma parte de Boursorama, la filial del Grupo Société Générale y uno de los principales jugadores en banca digital en Europa. Con más de 15 años de historia, el banco digital ofrece una amplia variedad de productos y servicios de ahorro y de inversión.

Con su lema "Hazlo a tu manera", el banco busca empoderar a los clientes para que comiencen a tomar el control de la gestión de su dinero y les ofrece la independencia necesaria para que lo hagan del modo que ellos deseen. Esto es posible gracias a su foco en cuatro ejes.

Centrados en el cliente

Intentando hacer las finanzas más transparentes y simples de gestionar, porque al cliente no le gusta perder el tiempo.

Con un gran equipo de personas comprometido para darte el mejor servicio, galardonado durante los últimos cuatro años con el premio Atención al Cliente del Año.

Ayudando a tomar el control

Con un sistema visual y fácil de usar, accesible a través de cualquier dispositivo y diseñado pensando en sus necesidades.

Simplificando los contratos y eliminando la jerga financiera, porque no hace falta ser un experto para poder gestionar las finanzas personales.

Independientes

No recomiendan, no gestionan, ni colocan productos. Self Bank trabaja para ofrecer la mayor

En la carrera por la calidad, no hay línea de meta

variedad de productos y servicios, como por ejemplo los fondos de inversión donde disponen de más de 1.800 fondos.

Pioneros

Self Bank fue uno de los primeros brokers en España y hoy siguen ideando soluciones de valor e innovadoras como la cuenta Tentuplica, el servicio Alquila tus Acciones, Self Money o la plataforma personalizable para operar en bolsa (Trading Center).

Categoría: Renting

Galardonado: LeasePlan

LeasePlan es el grupo internacional líder en gestión y administración de flotas y vehículos. Fundada en 1963, el grupo está presente en 32 países, y cuenta con una plantilla de más de 6.800 trabajadores, que gestionan una flota superior a los 1,4 millones de vehículos, el 74% procede de Europa, el 18% del continente americano y un 8% de la región Asia-Pacífico. En todos ellos la compañía ofrece las soluciones y servicios más innovadores en gestión de flotas, que incluyen la consultoría estratégica y opciones de financiación. LeasePlan introdujo el renting en España en 1985 y, desde entonces, ha mantenido su posición de compañía referente en el mercado. LeasePlan es el único operador que ofrece bajo la fórmula de Renting inteligente, soluciones integradas e individualizadas, para optimizar el coste total de movilidad y mejorar la calidad de servicio de los usuarios.

Categoría: Aerolíneas

Galardonado: Volotea

Volotea, la compañía aérea de las ciudades medianas y pequeñas de Europa, ofrece vuelos directos a tarifas atractivas. La aerolínea fue fundada por Carlos Muñoz y Lázaro Ros, Consejero Delegado y Director General de la compañía respectivamente. Su flota está compuesta por Boeing 717, reputados por su comodidad y fiabilidad, configurados en una única clase de 125 asientos. La flota cuenta con 19 aviones y en 2016 operará 196 rutas entre 72 capitales regionales y ciudades medianas europeas, de 13 países: Francia, Italia, España, Alemania, Grecia, República Checa, Croacia, Israel, Albania, Moldavia, Portugal, Malta y Reino Unido. Cuenta con siete bases: Venecia, Palermo, Verona, Burdeos, Nantes, Estrasburgo y Asturias, y próximamente abrirá su octava base en Toulouse.

Desde su creación en abril de 2012, Volotea ha transportado más de 6 millones de pasajeros en toda Europa. En 2015, Volotea tiene por objetivo aumentar el número de vuelos de su red en un 30% y prevé transportar alrededor de 2,5 millones de pasajeros y alcanzar una facturación de 210 millones de euros (frente a los 160 de 2014)

En la carrera por la calidad, no hay línea de meta

Categoría: Informática de Consumo

Galardonado: Acer Ibérica

Fundada en 1976, Acer es una compañía de hardware + software + servicios, dedicada a la investigación, diseño, marketing, venta y soporte de productos innovadores que mejoran la vida de las personas. La oferta de productos de Acer incluye PCs, monitores, proyectores, servidores, tablets, smartphones y 'wearables'. La compañía también está desarrollando soluciones en la nube para impulsar el Internet de las Cosas. Cuenta con 7.000 empleados y ocupa el nº 4 en el mercado mundial de PCs (IDC 2014). Los ingresos de 2014 alcanzan 10.39 mil millones de dólares. Por favor, visite www.acer.com para más información.

En Acer creemos que sólo se necesita un explorador para cambiar el mundo. Y creemos que con las herramientas adecuadas, todo el mundo tiene el potencial de ser ese explorador.

Somos más que una compañía de tecnología, somos un equipo ágil de pioneros. Nuestra pasión por la tecnología tiene sus raíces en lo que permite a las personas explorar y crear. Vemos como nuestra responsabilidad ayudar a la gente a llegar más allá de sus límites, Despertar su curiosidad y realizar descubrimientos con los productos que fabricamos. Animamos a la gente a explorar su potencial y el mundo que les rodea.

Los Dispositivos de Acer ayudan a las personas a descubrir su mundo más rápido, mejor y con más seguridad. Cuando nos preguntan ¿qué hacemos? La respuesta es sencillo: Hacemos herramientas para el explorador de hoy en día.

Categoría: Seguros de Automóvil

Galardonado: Direct Seguros

Porque las cosas sencillas son las que mejor funcionan, en Direct Seguros somos la aseguradora que hace la vida más fácil a los conductores. Gracias al mejor equipo humano y la tecnología más innovadora garantizamos seguros sencillos y personalizados a través de los todos los canales (teléfono, Internet, Redes Sociales, Apps...). Nuestro objetivo es transformar la complejidad habitual de la contratación de un seguro de coche en soluciones rápidas y sencillas, poniendo la innovación al servicio de las personas. Pertenecemos al Grupo AXA, y contamos con más de 18 años de experiencia y más de 500.000 clientes en la Península Ibérica. Además, durante dos años seguidos, hemos sido elegidos por la revista económica Actualidad Económica como una de las 100 Mejores Empresas para trabajar en España.

Categorías: Ventas Privadas y Venta On-line Generalista

Galardonado: vente-privee.com

Desde su creación en Francia en 2001 como nuevo modelo de negocio que ha revolucionado las formas de concebir las compras online, vente-privee.com ha logrado una ecuación que parecía imposible: convertir las compras online en más accesibles gracias a un precio atractivo, preservando al máximo la identidad de la marca y respetando a sus clientes. Trabajando con un respeto absoluto de la imagen y de los valores de las marcas con las que colabora, vente-privee.com despierta día a día el deseo de sus más de 25 millones de socios en Europa

proponiendo ofertas excepcionales de más de 2.600 marcas con las que colabora. Las ventas flash que atraen cada día a más de 3,5 millones de visitantes en la página son puestos en escena cuidadosamente con el fin de proponer a los socios de vente-privee.com una oferta de máxima calidad y al mejor precio. Gracias a la filosofía de la compañía y sus equipos humanos, la excelencia es el valor principal que distingue tanto la imagen como el servicio ofrecido. 150.000 paquetes de media enviados al día, 80 millones de productos vendidos en 2014 son los resultados del esfuerzo de más de 2100 colaboradores que trabajan en vente-privee.com donde el servicio de atención al cliente es uno de los pilares.

Categoría: Gran Distribución

Galardonado: Eroski

EROSKI es un grupo cooperativo cuya propiedad reside en los trabajadores socios. La plantilla alcanza las 33.832 personas de las que 12.015 son socios propietarios.

Como cooperativa de consumo, los consumidores son socios, un número de 899.150 ciudadanos. Participan sus miembros elegidos en el Consejo de Administración en número paritario a la representación de los trabajadores propietarios.

La red comercial se eleva a 1.897 establecimientos, compuesta por 90 hipermercados EROSKI, 1.280 supermercados (EROSKI/center, EROSKI/city, Caprabo, Aliprox, Onda, EROSKI/merca y Familia), 61 gasolineras, 19 cash-carry, 166 oficinas de viajes EROSKI, 43 tiendas de deporte Forum Sport, 207 perfumerías IF, 8 tiendas online, a las que se añaden las 22 plataformas logísticas.

Desde su fundación, EROSKI lleva a cabo múltiples iniciativas de acción social, principalmente relacionadas con la promoción de los hábitos de vida saludables, la formación al consumidor, la defensa del medio ambiente y la solidaridad.

EROSKI desarrolla, desde sus inicios, un programa solidario que tiene por objetivo fomentar una sociedad más justa y cohesionada.

Categoría: Hosting

Galardonado: 1&1 Internet España

1 & 1 Internet España es la filial española de 1 & 1 Internet AG con sede en Alemania (filial de United Internet Group (ISIN DE0005089031)). 1 & 1 Internet AG, fundada en 1988, es líder europeo de hosting web y de registro de dominios. Tiene más de 14,1 millones de contratos de clientes en Alemania, Austria, Francia, España, Estados Unidos, Italia, México, Polonia y Reino Unido. 1&1 gestiona más de 19 millones de dominios en todo el mundo. Dispone de más de 70.000 servidores desplegados en 7 centros de datos ecológicos de tecnología punta. Para más información: www.1and1.es

Categoría: Transporte Internacional

Galardonado: DHL EXPRESS

DHL es la marca líder mundial en el sector de logística y transporte. La familia de divisiones de DHL ofrece una incomparable cartera de servicios logísticos que van desde la entrega de paquetería nacional e internacional, el transporte exprés internacional, el transporte por carretera y la carga aérea y marítima, hasta la gestión de toda la cadena de suministro. Cuenta con más de 325.000 empleados en más de 220 países y territorios de todo el mundo, que conectan a las personas y a las empresas de forma segura y fiable permitiendo así el comercio mundial. Con soluciones especializadas para mercados en crecimiento y para sectores que incluyen el comercio electrónico, tecnología, ciencias de la salud, energía, automoción y el sector minorista, con un compromiso demostrado con la responsabilidad corporativa y una fuerte presencia en los mercados emergentes, DHL está posicionada de manera decisiva como "La compañía logística para el mundo".

DHL forma parte de Deutsche Post DHL Group. En 2014, el Grupo generó una facturación de más de 56.000 millones de euros"

Categoría: Organismos de Crédito

Galardonado: Cofidis

Cofidis (www.cofidis.es) es líder europeo en financiación a particulares, con créditos de pequeño importe y financiación para proyectos. Opera en España desde hace 25 años. En este tiempo, ha atendido a más de 1,5 millones de clientes, con quienes mantiene una estrecha relación, ofreciéndoles soluciones financieras adaptadas a su día a día. La excelencia de Cofidis en el servicio es posible gracias a sus más 800 colaboradores, que día a día demuestran su energía y compromiso con que el cliente sea el protagonista y beneficiario de todas sus acciones.

Categoría: Proveedores de Energía

Galardonado: Viesgo

Una compañía energética con visión de futuro

Viesgo es una compañía energética dedicada a generar, distribuir y comercializar electricidad y gas, con un equipo de más de 1.000 profesionales prestando servicio a más de 650.000 clientes en España y Portugal. Viesgo opera en el mercado regulado de distribución de energía eléctrica y en los mercados liberalizados de generación de electricidad y comercialización de electricidad y gas. Actualmente, distribuye electricidad a través de una infraestructura de 33.000 kilómetros de red y cuenta con un parque generador de 4.150 MW de energía convencional y renovable en toda la península ibérica.

Para más información

www.lideresenservicio.com

Atención a los Medios de Comunicación:

Ana Banquer

Tel. 93 205 85 80

Móvil. 652 68 58 67

ana@sottotempo.com