

Nota de prensa

Barcelona, 15 de febrero de 2012

## **El 57% de los usuarios cambiaría de empresa en caso de decepción con la calidad de su Servicio de Atención al Cliente.**

- *Para el 72% la calidad en la atención al cliente es fundamental a la hora de comprar o mantener un producto o servicio.*
- *El canal telefónico es la vía más usada y la preferida para contactar con las empresas por delante del contacto cara a cara.*

Según el estudio realizado por la consultora Elogia para la empresa Sotto Tempo Advertising, organizadora del Certamen de los Líderes en Servicio, un servicio de atención al cliente de calidad es fundamental para captar y fidelizar clientes.

El estudio, realizado a 400 personas representativas de la población española entre 18 y 55 años revela que una buena atención al cliente sigue siendo el tercer criterio a la hora de adquirir un producto o servicio por detrás de que tenga un precio competitivo y que la marca le inspire confianza. En concreto el 72% de los usuarios considera que la calidad de la atención al cliente influye en la decisión de compra o recompra, y el 57% cambiaría de empresa en caso de sentirse decepcionado con la calidad de este servicio.

Tan importante es el servicio de atención al cliente en una empresa que el 52% de los usuarios ha contactado con él al menos 1 vez al mes en el último año y de éstos, el 36% considera que este servicio ha mejorado en los últimos 12 meses.

Los principales motivos para contactar con un servicio de atención al cliente son las averías, las incidencias en la facturación y el asesoramiento sobre un producto o servicio. El contacto por incidencias en facturación es el más habitual en las personas entre 31 a 43 años, con un 70% de las consultas.

Respecto a los sectores donde más hemos usado el servicio de atención al cliente en los últimos 12 meses destacan la telefonía móvil, los proveedores de internet y la telefonía fija. En comparación con el año pasado destaca el descenso del contacto en telefonía fija (del 50% al 41%) y el aumento significativo en venta a distancia/e-commerce (del 11 al 16%)

Es especialmente reseñable que el 81% de los jóvenes entre 18-30 años ha utilizado el servicio de atención al cliente de algún operador de telefonía móvil en los últimos 12 meses.

Los sectores que mejor valoración obtienen por su atención al cliente son el automovilístico, la electrónica y los seguros.

En cuanto a los canales más usados para contactar con las empresas destacan el teléfono (89%), el e-mail (49%), y la web (36%), aunque se observa un paulatino aumento del uso de las aplicaciones por Smartphone respecto al año pasado (del 1 al 5%) en especial a través de Facebook.

Si hablamos de los canales que preferiríamos usar son, por orden, el teléfono (35%), el contacto cara a cara (30%) y el e-mail (23%). Respecto al año pasado, la preferencia por el contacto cara a cara ha disminuido significativamente (del 38% al 30%).

En resumen, este estudio pone de manifiesto la importancia que los usuarios otorgan a la calidad de atención al cliente que ofrecen las empresas. Por ese motivo, desde el pasado año existe en España El Certamen de los Líderes en Servicio, que evalúa la atención al cliente ofrecida por las empresas y destaca a las que obtienen mayor valoración por sector de actividad.

En la actualidad está abierto el plazo para la presentación de candidaturas a este certamen que dará a conocer a los galardonados a finales del próximo mes de Octubre tras un exhaustivo trabajo de valoración de su servicio de atención al cliente.

Más información en [www.lideresenservicio.com](http://www.lideresenservicio.com)

*Atención a los Medios de Comunicación:*

**Ana Banquer**

Tel: 93 205 85 80

Móvil: 652 68 58 67

Mail: [ana@sottotempo.com](mailto:ana@sottotempo.com)

[www.lideresenservicio.com](http://www.lideresenservicio.com)