EL CERTAMEN DE LOS LÍDERES
EN SERVICIO 2019

NACISTE PARA GANAR.

MOTIVACIÓN, TRABAJO, PLANIFICACIÓN Y ENTUSIASMO HAN SIDO LAS CLAVES DE TU VICTORIA.

ELEGIDO SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DEL AÑO 2019

01 · DEFINICIÓN Y METODOLOGÍA

La elección del **Servicio de Atención al Cliente del Año** es una iniciativa pionera e independiente que identifica a las empresas que ofrecen **la mayor calidad de atención al cliente** por sector de actividad.

El certamen nació en Francia hace 12 años. **España, que ya cuenta con ocho ediciones, es el segundo país en desarrollar esta iniciativa** presente también en Reino Unido y Marruecos.

Los premiados han sido elegidos a través de una **metodología imparcial, rigurosa y transparente.**

Herramienta tecnológica oficial del certamen en la realización de mystery test que permite monitorizar en tiempo real los resultados.

Realiza 205 contactos (130 llamadas, 50 mails o formularios, 12 navegaciones web, 8 test en redes sociales y 5 en chat virtual)

Por otro lado, **Netquest se encarga de realizar 2.000 encuestas de satisfacción** por categoría participante.

eAlicia® Business Services
a Consulting C3 Company

netquest

01 · DEFINICIÓN Y METODOLOGÍA

205 TESTS MYSTERY SHOPPER

eAlicia® Business Services
a Consulting C3 Company

130 LLAMADA TELÉFONO

50 MAIL Y FORMULARIO

12 PÁGINAS WEB

8 REDES SOCIALES

5 CHAT VIRTUAL

netquest

2.000 ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

SATISFACCIÓN GLOBAL

RECOMENDACIÓN

UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN

AMABILIDAD

VALORACIÓN GLOBAL

¡NOVEDAD!

Incluyen un análisis semántico con los comentarios cualitativos aportados por los encuestados.

02 · NORMAS Y USOS DEL LOGOTIPO 2019

El logotipo **"Elegido Servicio de Atención al Cliente del Año"** es único y no debe ser modicado bajo ningún concepto. Las normas contenidas en este manual deben seguirse estrictamente para mantener la identidad del mismo.

Cualquier uso del logotipo debe estar previamente aprobado por la organización del certamen.

COLORES

PANTONE RED 032
CMYK 0/100/100/0
RGB 226/0/26

PANTONE PROCESS CYAN
CMYK 100/0/0/0
RGB 0/158/224

LOGOTIPO

USOS **NO PERMITIDOS**

CAMBIOS DE COLOR

CAMBIOS DE TIPOGRAFÍA

~~ELEGIDO SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DEL AÑO 2019~~

~~*ELEGIDO SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DEL AÑO 2019*~~

~~ELEGIDO SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DEL AÑO 2019~~

~~ELEGIDO SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DEL AÑO 2019~~

USOS **NO PERMITIDOS**

CAMBIOS DE PROPORCIÓN

EN NEGATIVO

03 · MENCIÓN METODOLÓGICA Y LOCUCIONES

El logotipo debe ir **siempre acompañado** de la fuente metodológica del estudio. Este texto puede ser modificado en color, tipografía, tamaño y ubicación para adaptarlo mejor a la creatividad.

MENCIÓN METODOLÓGICA

205 contactos de Mystery Shopper mediante canales a distancia y **2.000 entrevistas online.** Trabajo de campo realizado entre mayo y agosto de 2018. Más información en: **www.lideresenservicio.com/metodologia.**

LOCUCIONES

- **Elegido Servicio de Atención al Cliente del Año**
- **Elegido Servicio de Atención al Cliente del Año 2019**
- **Servicio de Atención al Cliente del Año**
- **Servicio de Atención al Cliente del Año 2019**

04 · NORMAS DE USO DEL LOGOTIPO 2019
CUÁNDO Y DÓNDE USARLO

El logotipo **puede usarse del 1/11/2018 al 31/10/2019** en cualquier acción de comunicación en el territorio español.

PRENSA, WEB Y MOTIVACIÓN DE EQUIPOS

04 · NORMAS DE USO DEL LOGOTIPO 2019
CUÁNDO Y DÓNDE USARLO

El logotipo **puede usarse del 1/11/2018 al 31/10/2019** en cualquier acción de comunicación en el territorio español.

ROTULACIÓN FLOTA VEHÍCULOS Y OFICINAS

OTROS SOPORTES

05 · COMUNICA EL GALARDÓN

Damos visibilidad a las empresas galardonadas en los principales medios de comunicación, poniendo en valor el esfuerzo que realizan en materia de atención al cliente.

INFORME ESPECIAL — CincoDías

EXPERTOS EN RELACIÓN CLIENTE

Entrevista — Alberto Sáez, CEO de LeasePlan España

"Debemos impulsar la SOSTENIBILIDAD en la industria"

En la era digital, el futuro de LeasePlan pasa por la consolidación de la omnicanalidad, asegura el máximo responsable de la compañía

Marcos Recasens

Una atención al cliente de CALIDAD

El Certamen de los Líderes en Servicio celebra su séptima edición en España con 18 empresas galardonadas

PUBLICIDAD

Especial Relación Cliente

El valor de la empresa

4 DE MARZO DE 2016

"No hay dos personas iguales y cada necesidad requiere una respuesta diferente"

Manuel Delgado

Director General de Johnson Controls, Building Technologies and Solutions para la península Ibérica

Ofrecer un trato personalizado y cercano a los clientes es un elemento esencial en la filosofía de Tyco, ahora parte de Johnson Controls, una compañía líder.

La importancia de la medición continua

Ayudar a las empresas a detectar áreas de mejora y a implementarlas para conseguir la excelencia. Este es el objetivo del concurso *Líderes en Servicio*.

Especial Relación Cliente

Entrevista: Liliana Comitini, General Manager Amplifon España y Portugal

"Una solución auditiva te cambia la vida, permitiéndote disfrutar de nuevo del entorno que te rodea y estar conectado con el mundo"

hear, feel, live

La importancia de la Relación Cliente

LA VANGUARDIA · EL PAÍS · CincoDías · ejecutivos · notoria:

CONTACTO PARA PUBLICIDAD

Sotto Tempo Advertising: **93 205 85 80**

Blanca Gener: **blanca@sottotempo.com**

Ana Banquer: **ana@sottotempo.com**

Giampiero Petruzziello: **gp@sottotempo.com**

06 · APOSTAMOS POR LA MEJORA CONTINUA

SOTTO TEMPO ADVERTISING

Creemos en la mejora continua del servicio de atención al cliente ofrecido por tu departamento.

FORMACIÓN IN-COMPANY EN ATENCIÓN AL CLIENTE

Impartimos workshops in-company de dinamización de los equipos telefónicos para **formar, motivar y mejorar** continuamente el trabajo de las personas que integran el **departamento de atención al cliente.**

EROSKI

SESIONES EN
BILBAO Y ABALTZISKETA

Grupos de 10-15 personas

Self Bank

SESIONES EN
MADRID

Grupos de 10-15 personas

ARVAL BNP PARIBAS GROUP

SESIONES EN
BARCELONA Y MADRID

Grupos de 10-15 personas

ALD Automotive

SESIONES EN
BARCELONA Y MADRID

Grupos reducidos

Edenred Capital Partners

SESIONES EN
BARCELONA

Grupos reducidos

IKEA®

SESIONES EN
ASTURIAS

Grupos reducidos

TRAM

SESIONES EN
BARCELONA

Grupos reducidos

GENERALI

SESIONES EN
MADRID

Grupos reducidos

06 · APOSTAMOS POR LA MEJORA CONTINUA

CANAL TELEFÓNICO

MAIL Y FORMULARIO

NAVEGACIÓN EN PÁGINA WEB

REDES SOCIALES

CHAT VIRTUAL

EVALUACIONES ADHOC

Realiza un seguimiento de tus acciones de mejora y prepárate para el siguiente certamen:

- **Obtén un informe detallado por criterios de evaluación con la posibilidad de incluir 1 o varios competidores.**
- **Detecta los puntos fuertes de tu servicio y sus puntos de mejora.**
- **Recibe una nota final para conocer el nivel de calidad de tu Servicio de Atención al Cliente.**
- **Prepara a tus equipos para conseguir un servicio al cliente ganador.**
- **Sigue la evolución de tus áreas de mejora.**

SOTTO TEMPO ADVERTISING, S.L.

C/Mare de Déu de Núria, 8 Bajos
08017 Barcelona
Tel. 93 205 85 80
www.lideresenservicio.com
www.elblogdelservicioalcliente.com

REPORTAJES ESPECIALES EN MEDIOS

LA VANGUARDIA

EL PAÍS

Cinco Días

ejecutivos instituciones y empresas

ENTIDADES COLABORADORAS

eAlicia® Business Services a Consulting C3 Company

netquest

Twitter.com/LideresServicio

Linkedin; Líderes en Servicio