

El certamen de los Líderes en Servicio



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 8ª edición del certamen en España y la 5ª en Gran Bretaña y la 2ª edición también en Marruecos.

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 2018

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

El 87% de los usuarios cambiaría de proveedor si recibiera una atención al cliente decepcionante. El público más joven, de 18 a 24 años, es el que más ha cambiado de proveedor en el último año, mientras que los de 35 a 44 años han sido los más fieles.

Más del 80% de los aspectos que los usuarios mejorarían de las empresas están relacionados con la atención al cliente que estas ofrecen. Entre estos aspectos destacan el trato, la rapidez y la personalización como los que más deberían mejorar.

No en vano, el 85% de los clientes indican que la atención al cliente recibida influye en su decisión de compra o recompra y el 89.4% afirma que la atención al cliente afecta directamente a la imagen de la empresa.

El teléfono, el mail, la web y el chat han sido los canales más utilizados en el último año para contactar con las compañías, a pesar de que consideran el teléfono como el canal que les conlleva un mayor esfuerzo para comunicarse con una empresa mientras que el click to call y el chat son los más sencillos para los usuarios.

El tiempo máximo de espera que la mayoría de los clientes consideran aceptable para contactar con un asesor es de 1 minuto en el teléfono, 12 horas en el mail, 1 hora en redes sociales y 5 minutos en el chat virtual.

De cara a agilizar y reducir estos tiempos de espera, el 47.4% de los usuarios aceptaría ser atendido por un robot o asistente virtual y considera que éstos son útiles especialmente para las acciones más simples y mecánicas, a pesar de que la mayoría todavía prefiere ser atendido directamente por una persona.



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 tecnológica eAlicia, más la opinión de los clientes de las compañías participantes que se evalúa a través de encuestas de satisfacción realizadas por Netquest.

Mediante las técnicas de Mystery Shopper se valoran los 5 principales canales a distancia de la atención al cliente: el teléfono, el e-mail/formulario web, la página web, las redes sociales y el chat virtual.



En total son 205 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), 8 consultas por facebook y twitter y 5 a través de chat virtual.

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 Netquest a 2.000 personas representativas de la población española.

Los galardonados

La entrega de premios de la 8ª edición del certamen en España tendrá lugar el 23 de Octubre en el Palacio de Neptuno de Madrid donde se darán a conocer públicamente los ganadores de las 25 categorías de la presente edición.

Los galardonados de esta 8ª edición son:

CATEGORÍA	EMPRESA
Organismos de Crédito	Wonga
Renting	ALD AUTOMOTIVE
Banca On-line	Self Bank
Venta On-line generalista	vente-privee
Ventas Privadas	vente-privee
Telefonía	SAMSUNG ELECTRONICS IBERIA
Transporte Internacional	DHL EXPRESS
Proveedores de Energía	FENÍE ENERGÍA
Televisores	SAMSUNG ELECTRONICS IBERIA
Sistemas de audición y óptica	AMPLIFON – Soluciones Auditivas
Seguros de Vida	Nationale-Nederlanden
Informática de Consumo	ACER
Sistemas de prepago para las empresas	Edenred España
Hosting	1&1 INTERNET ESPAÑA
Electrodomésticos	SAMSUNG ELECTRONICS IBERIA
Distribución de material de telecomunicación	Phone House
Paquetería urgente	Correos Express
Neumáticos	MICHELIN
Programas de fidelización	GRUPO EROSKI
Transporte de viajeros	TRAM Barcelona
Retail especializado	IKEA
Seguros Laborales	ASEPEYO
Seguros de Salud	ASISA
Retail	El Corte Inglés
Sistemas de Seguridad	Tyco Integrated Security

Categoría: ORGANISMOS DE CRÉDITO

Ganador: WONGA

Wonga Group es una compañía financiera tecnológica (Fintech) internacional con sede en Londres. Lanzamos nuestra primera web en 2007 y rápidamente nos convertimos en una de las financieras más innovadoras. Operamos en varios países como Polonia y Sudáfrica. Llevamos más de 20 millones de préstamos concedidos.

Nuestra compañía nace con el objetivo de revolucionar el mundo de las finanzas para particulares gracias a la tecnología de vanguardia ofreciendo un modelo sin colas, sin esperas y de manera totalmente online

Nuestros productos son en tiempo real, 24/7, completamente en línea y a través de cualquier dispositivo móvil o conectado a Internet

Utilizamos la tecnología para poder ofrecer a nuestros clientes un servicio transparente, responsable, muy práctico y rápido.

En España operamos desde 2013 con la marca Wonga.com. Somos un equipo de 50 personas con experiencias tanto en el mundo financiero como digital.

Desarrollamos nuestro negocio alrededor de nuestros clientes, para entender sus inquietudes y hacemos todo lo posible para satisfacer sus necesidades.

Categoría: RENTING

Ganador: ALD AUTOMOTIVE

ALD Automotive es la compañía de Renting y administración de flotas del grupo financiero Société Générale. Está coordinada a nivel global por ALD Automotive International, cuya sede está en París. Con presencia directa internacional en 43 países, ALD Automotive tiene en la actualidad 6.300 empleados y más de 100.000 clientes. Gestiona más de 1.590.000 (a junio de 2018) de vehículos en todo el mundo mediante dos tipos de productos, de Renting (75%) y de Administración de Flotas (25%). A través de su visión de negocio, ALD Automotive entiende el Renting como un todo que debe ir mucho más allá de la propia finalidad del vehículo y del servicio asociado al mismo. Por ello, su misión es ofrecer el mejor servicio posible al cliente, y su principal ambición, llegar a ser su socio.

Categoría: BANCA ON-LINE

Ganador: SELF BANK

Self Bank es el banco que 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. Ofrece una experiencia de cliente diferente, así como una amplia gama de productos de ahorro e inversión y servicios de valor añadido para que sus clientes puedan gestionar sus finanzas a su manera de un modo fácil e intuitivo.

Self Bank es un banco de personas y para personas, con más de 17 años de historia, que se esfuerza cada día para distinguirse por la calidad y la innovación en su trabajo y la transparencia en su forma de actuar.

Categorías: VENTA ON-LINE GENERALISTA Y VENTAS PRIVADAS

Ganador: vente-privee

Un concepto innovador:

Con el nacimiento de nuestra empresa, llega un modelo de negocio original y sin precedentes en todo el mundo.

Es la página web pionera de las ventas privadas en Internet desde hace más de 10 años.

Antes de lanzar la web, los fundadores de nuestra empresa habían trabajado durante más de 20 años en la liquidación de excedentes de grandes marcas. Su experiencia profesional en el sector fue fundamental para convertir a la compañía en uno de los mayores éxitos del comercio electrónico en Europa.

Este modelo de negocio único convierte a la empresa en una herramienta privilegiada para nuestras marcas colaboradoras, creando una perfecta sintonía entre su imagen de marca y el universo de sus artículos: prêt-à-porter, accesorios de moda, decoración, juguetes, artículos de deporte, high-tech, joyas, alimentación, vinos, espectáculos, viajes...

¡Más de 2 600 primeras marcas se dan cita en nuestra página web!

El principal compromiso de nuestra compañía es la calidad. Por ello prestamos especial atención a la selección de las marcas y de los artículos, a la búsqueda constante de un diseño gráfico elegante, a la fluidez en la navegación y al cuidado dedicado a los envíos y a la relación personalizada con los clientes.

Categorías: TELEFONÍA, TELEVISORES y ELECTRODOMÉSTICOS

Ganador: SAMSUNG ELECTRONICS IBERIA

Samsung inspira al mundo y construye el futuro con ideas y tecnologías transformadoras. La compañía está redefiniendo el mundo de los televisores, smartphones, wearables, tablets, electrodomésticos, sistemas de redes, memorias, sistemas LSI, fabricación de semiconductores y soluciones LED.

Categoría: TRANSPORTE INTERNACIONAL

Ganador: DHL EXPRESS

DHL EXPRESS, compañía perteneciente a Deutsche Post DHL Group, es líder en transporte urgente internacional y opera con su propia red en más de 220 países y territorios de todo el mundo. Con 3 hubs principales situados estratégicamente y 19 hubs regionales, la compañía gestiona un volumen de 221 millones de envíos anuales de importación y exportación para sus 2,5 millones de clientes en todo el mundo.

DHL Express ofrece una amplia gama de servicios puerta a puerta y soluciones específicas para sectores industriales como el electrónico, el vinícola, la consolidación de mercancías, así como soluciones para el sector médico-farmacéutico, con embalajes específicos de temperatura controlada. DHL EXPRESS es además una compañía experta en e-Commerce internacional y dispone de un servicio Premium de entregas personalizadas a particulares, que funciona con la misma operativa y calidad en más de 100 países en todo el mundo.

Categoría: PROVEEDORES DE ENERGÍA

Ganador: FENÍE ENERGÍA

Fenie Energía, la compañía de los instaladores, es la comercializadora de energía independiente que más crece en el país y su modelo se diferencia del resto de compañías en que tiene una red de agentes energéticos que son los que asesoran, conocen las necesidades del cliente y, además, son accionistas. Por ese motivo, hemos llegado a los 400.000 clientes y a los más de 700 millones de euros de facturación.

La misión de Fenie Energía es que los clientes ahorren a través del trabajo y la experiencia de la red de más de 2.500 agentes energéticos, que es nuestra red comercial. Ellos son los que mantienen un contacto directo con los clientes y los que asesoran de forma personalizada, lo que implica cercanía y proximidad con el cliente, y es lo que denominan “gestión por confianza”. La compañía, además, cuenta con un canal de atención directo al cliente que apoya la atención del agente, con personal propio y cualificado, dando atención las 24 horas del día.

Fenie Energía es una comercializadora de energía 100% verde y comprometida con el medio ambiente, además de electricidad y gas dispone de servicios de ahorro energético, autoconsumo, movilidad y gestión de la energía.

Categoría: SISTEMAS DE AUDICIÓN Y ÓPTICA

Ganador: AMPLIFON - SOLUCIONES AUDITIVAS

Amplifon es líder mundial en distribución de soluciones auditivas con más de 65 años de experiencia y presencia en 21 países en los 5 continentes.

En España contamos con 180 centros propios y más de 200 centros colaboradores repartidos por todo el país.

Nuestra misión es mejorar la vida de las personas, ofreciendo un servicio de calidad excelente a través de nuestros profesionales altamente calificados.

Nos esforzamos por entender las necesidades únicas de cada cliente, ofreciéndole las soluciones más eficientes y una experiencia única.

Desarrollamos continuamente servicios, herramientas y protocolos únicos combinando las tecnologías más innovadoras, el conocimiento científico con un toque humano, para permitir a todo el mundo redescubrir todas las emociones de los sonidos.

Categoría: SEGUROS DE VIDA

Ganador: NATIONALE-NEDERLANDEN

Nationale-Nederlanden ofrece soluciones de ahorro e inversión a medio y largo plazo a casi 800.000 clientes en toda España. Con un equipo profesional de 500 empleados y 2.000 agentes, Nationale-Nederlanden está presente en toda España a través de sus 40 oficinas, más de 138 Puntos Naranja y 9 Franquicias para ayudar a sus clientes a asegurar su futuro financiero.

Además, cuenta con una unidad de negocio especializada en soluciones retributivas para empleados y directivos: Nationale-Nederlanden Employee Benefits con 20 años de experiencia. Más de 4.600 clientes confían en nosotros para proteger el futuro de sus más de 380.000 empleados, incluidas 16 de las 35 compañías del IBEX-35, además de instituciones públicas, multinacionales y PYMES.

Categoría: INFORMÁTICA DE CONSUMO

Ganador: ACER

Fundada en 1976, Acer es una de las principales empresas TIC en el mundo y tiene presencia en más de 160 países. Acer, en su objetivo de mirar hacia el futuro, está centrada en conseguir un mundo donde el hardware, el software y los servicios se combinan para aportar nuevas posibilidades tanto para los usuarios como para las empresas. Con tecnologías orientadas desde el Internet de las Cosas hasta el Gaming y la Realidad Virtual, los más de 7.000 empleados de Acer se dedican a la investigación, diseño, marketing, venta y soporte de productos innovadores que rompen las barreras entre las personas y la tecnología. Por favor, visite www.acer.com para más información.

Categoría: SISTEMAS DE PREPAGO PARA LAS EMPRESAS

Ganador: EDENRED ESPAÑA

Edenred, empresa creadora de la solución Ticket Restaurant, tiene como objetivo ofrecer soluciones transaccionales a empresas, empleados y establecimientos. Ya sea mediante tarjeta, móvil, servicio virtual o tickets, estas soluciones aumentan el poder adquisitivo de los empleados, optimizan los gastos de las empresas y aportan un volumen de negocio adicional a los comerciantes asociados. De esta forma, tanto las empresas como los empleados y establecimientos obtienen un importante beneficio económico y de gestión. Además de Ticket Restaurant, otras soluciones que brinda Edenred son Ticket Guardería, Ticket Transporte, Ticket Gasolina o Ticket Corporate. Diariamente ofrecemos servicio a una red de más de 60.000 establecimientos afiliados, 9.000 empresas clientes y 360.000 usuarios.

Categoría: HOSTING

Ganador: 1&1 INTERNET ESPAÑA

1&1 es un líder mundial entre los proveedores de Hosting y el líder en Europa. La oferta de productos va dirigida a consumidores, empresas y desarrolladores. Los productos de 1&1 van desde la creación de páginas web, Hosting y dominios, al suministro de servidores dedicados y Cloud, así como, soluciones de correo electrónico y de e-commerce. 1&1 tiene operaciones en el Reino Unido, Alemania, Austria, Francia, España, Polonia, Italia, México, Canadá y Estados Unidos y es una filial al 100% de United Internet AG (ISIN DE0005089031). 1&1 ofrece todo lo que se necesita en Internet desde un único lugar: desde nombres de dominio a alojamiento en servidores y comercio online. Tanto para usuarios particulares como para responsables de una gran empresa, 1&1 se adapta a las necesidades de sus clientes. Además, 1&1 proporciona un control extraordinario al cliente, gracias a prestaciones como el Panel de Control personalizado, donde se gestionan los packs y herramientas, se cambian los datos o se activan servicios adicionales. Gracias a estas innovaciones, 1&1 se ha convertido en el mayor proveedor web del mundo, con 16,46 millones de contratos de clientes y más de 19 millones de dominios.

Categoría: DISTRIBUCIÓN DE MATERIAL DE TELECOMUNICACIÓN

Ganador: PHONE HOUSE

Phone House ofrece la más amplia gama en servicios para el hogar y las personas y lidera, desde 1997, el mercado de las telecomunicaciones vendiendo terminales y conexión. La cadena multimarca, perteneciente a Dominion, apuesta por una estrategia omnicanal y cuenta con más de quinientas tiendas gestionadas por más de 2.000 personas, cuyos expertos en tecnología asesoran al cliente para

ofrecerle el dispositivo, la tarifa y el operador más adecuados a sus necesidades. Phone House recibe más de 35 millones de visitas al año en las tiendas físicas y 30 millones en la web phonehouse.es.

Categoría: PAQUETERÍA URGENTE

Ganador: CORREOS EXPRESS

Correos Express: la reinención para ser líderes.

Una compañía (perteneciente al Grupo SEPI) que apuesta por la tecnología y la innovación como hoja de ruta en un mercado cambiante y exigente.

Correos Express se especializa en la diferenciación, en la calidad de sus productos y en la búsqueda de soluciones específicas para cada uno de sus clientes. Desde el más tradicional hasta una start up en el e-commerce o en tecnológica. Una compañía que le da la mano desde el inicio y consigue, mediante relaciones de confianza e integración, hacer que el transporte sea pieza fundamental para seducir a un cliente.

Categoría: NEUMÁTICOS

Ganador: MICHELIN

Michelin tiene la ambición de mejorar de manera sostenible la movilidad de sus clientes. Líder del sector del neumático, Michelin diseña, fabrica y distribuye los neumáticos más adaptados a las necesidades y a los diferentes usos de sus clientes, así como servicios y soluciones para mejorar su movilidad. Michelin ofrece igualmente a sus clientes experiencias únicas en sus viajes y desplazamientos. Michelin desarrolla también materiales de alta tecnología para la industria en torno a la movilidad. Con sede en Clermont-Ferrand (Francia), Michelin está presente en 171 países, emplea a 114.100 personas y dispone de 70 centros de producción en 17 países que en 2017 han fabricado 190 millones de neumáticos. (www.michelin.es).

Categoría: PROGRAMAS DE FIDELIZACIÓN

Ganador: GRUPO EROSKI

La atención al cliente es uno de los pilares fundamentales de la transformación hacia el modelo comercial “contigo” que EROSKI impulsa y con el que está transformado su red comercial. El cliente se sitúa en el centro de su estrategia y en este punto la consolidación de EROSKI Club como plataforma de relación con sus Socios y Socias Cliente le ha permitido conocer mucho mejor quienes son sus clientes y qué necesidades tienen. Ello les ha facultado para relacionarse con ellos de una manera más satisfactoria de forma más personalizada y adaptada a sus expectativas y así mejorar constantemente su atención al cliente. Y así lo demuestra el reconocimiento que hoy reciben.

Categoría: TRANSPORTE DE VIAJEROS

Ganador: TRAM BARCELONA

TRAM gestiona las dos redes de tranvías de la Región Metropolitana de Barcelona desde el 2004 y consta de 6 líneas, 29,1 kilómetros y 56 paradas. Su servicio da cobertura a nueve municipios y el año pasado alcanzó la cifra de 28 millones de viajes realizados y un promedio de 100.000 viajeros diarios en día laborable.

Además, TRAM es el transporte público mejor valorado por los usuarios de la Región Metropolitana de Barcelona según la encuesta que anualmente realiza ATM (Autoritat del Transport Metropolità).

En 2017, el servicio de atención al cliente recibió el Global Light Rail Awards, organizado por la editora de la revista Tramways & Urban Transit y considerado uno de los premios de referencia internacional de los sistemas de tranvías.

Categoría: RETAIL ESPECIALIZADO

Ganador: IKEA

1943, Suecia. Hace 75 años nació IKEA para ayudarte a transformar tu hogar. En España aterrizamos hace 21 años. Desde entonces, nuestra misión es crear un mejor día a día para la mayoría de las personas. Nos apasiona la vida en casa y queremos ayudarte a que hagas de tu hogar un lugar mejor. Por eso defendemos firmemente en “el diseño democrático”: que todo el mundo pueda acceder a productos funcionales, de diseño, sostenibles, de calidad y a un precio asequible.

Ese es el “concepto IKEA”: ayudar a que cada vez sean más las personas que disfruten de su hogar. A que en él encuentren un bienestar necesario, fundamental. Y para llegar a ese objetivo nos guiamos por nuestros valores, con gran pasión por lo que hacemos. Nuestros puntos fuertes somos los que formamos IKEA España, el espíritu de equipo y el entusiasmo. Trabajamos duro, pero nos divertimos haciéndolo. Somos una empresa inclusiva, que apuesta por la igualdad y que cuida el planeta.

De hecho, el 52% de los puestos de mando de IKEA en España lo ocupan mujeres. Nuestro objetivo para el 2020 es ser 100% sostenibles, utilizando madera procedente de bosques mucho más sostenibles y produciendo tanta energía como necesitamos en nuestras tiendas. Por eso, nuestras instalaciones de fotovoltaico producen ya cerca del 20% de la energía verde que consumimos y somos el primer consumidor de algodón orgánico. Y esto es solo el principio.

Categoría: SEGUROS LABORALES

Ganador: ASEPEYO, MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL Nº 151

Somos una mutua colaboradora con la Seguridad Social y prestamos servicio desde 1915. Actualmente, contamos con 178 centros propios y damos cobertura en accidente de trabajo a 281.652 empresas, con un total de 2.220.887 trabajadores protegidos. En 2017 obtuvimos unos ingresos de 2.226,1 millones de euros.

Nuestra actividad se centra en prestar asistencia sanitaria y en gestionar las prestaciones económicas por accidente de trabajo, enfermedad profesional, enfermedad común y accidente no laboral.

Además, impulsamos ayudas sociales para los trabajadores accidentados y sus familiares. A través de la Comisión de Prestaciones Especiales, se analizan y gestionan estas ayudas y, además, se promueven programas personalizados de formación y de reinserción laboral.

Nuestra misión es cuidar de la salud de los trabajadores y prestar un servicio excelente, innovador y comprometido con las personas, que impulsen a la Mutua como aliado estratégico en salud y cultura preventiva. Nuestros valores: vocación de servicio, orientación a las personas, eficiencia en la gestión, contribución social positiva, integridad y legalidad, innovación y trabajo en equipo.

Categoría: SEGUROS DE SALUD

Ganador: 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 del modelo asistencial de ASISA, 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.

La compañía cuenta con una extensa red asistencial propia, integrada en el Grupo Hospitalario HLA, que agrupa a 15 hospitales, 32 centros médicos multiespecialidad y 35 unidades de referencia en tratamientos de última generación, lo que le convierte en el mayor grupo hospitalario español propiedad de una aseguradora. Esta red asistencial de ASISA se completa con casi una treintena de clínicas dentales, 28 clínicas oftalmológicas, una decena de centros de reproducción asistida y un cuadro médico formado por más de 42.000 profesionales.

ASISA completa su oferta con seguros de dentales, de Vida, Accidentes y Decesos.

Como empresa comprometida con la mejora de la calidad de vida y la promoción de hábitos saludables, la compañía mantiene como seña de identidad un compromiso con el mecenazgo, la formación y el patrocinio de actividades sociales, culturales y deportivas.

Categoría: RETAIL

Ganador: EL CORTE INGLÉS

Con más de 75 años de experiencia el Grupo El Corte Inglés ha mantenido siempre una política de servicio al cliente y un constante interés por adecuarse a los gustos y necesidades que demanda la sociedad. La garantía, calidad, especialización y su continua apuesta por la innovación han hecho que el Grupo se convierta en el líder europeo de grandes almacenes y en un referente en la distribución española.

Desde sus inicios, El Corte Inglés basa su modelo de negocio en una propuesta comercial atractiva, amplia y variada, incorporando de forma permanente productos y servicios pioneros. Su historia está marcada por situarse a la vanguardia, marcar tendencia, impulsar cambios y crear nuevos conceptos. Esto ha llevado a la compañía a desarrollar una política de diversificación mediante la creación de nuevos formatos comerciales como Supercor, Sfera, Bricor, Óptica 2000, Viajes El Corte Inglés, Seguros e Informática El Corte Inglés, entre otros.

La innovación es una de las máximas que ha caracterizado a El Corte Inglés a lo largo de su historia. La compañía refuerza de manera constante su apuesta por la innovación y la tecnología con nuevas iniciativas, alianzas, líneas de negocio y servicios. Pionera tanto en su variada oferta comercial como en los servicios que ofrece al cliente, la empresa está en búsqueda y desarrollo constante de nuevos conceptos y servicios.

Categoría: SISTEMAS DE SEGURIDAD

Ganador: TYCO INTEGRATED SECURITY

*Tyco Integrated Security, **ahora parte de Johnson Controls**, ayuda a proteger a las personas, los bienes y la propiedad con sus servicios de monitorización desde Central Receptora y su cartera de soluciones integradas de fuego y seguridad para clientes residenciales, empresariales y gubernamentales. Al reunir ahora lo mejor de Johnson Controls y Tyco, se aprovechan todas las ventajas de ambas compañías con una nueva identidad como líder mundial en tecnologías integradas para control de hogares y edificios, protección contra incendios y seguridad, almacenamiento de energía y soluciones para minoristas basadas en el análisis de la información creando edificios más seguros, inteligentes y eficientes a través de una gama completa de marcas de confianza.*

Para más información visita www.tyco.es, www.johnsoncontrols.com consulta nuestro blog blogseguridad.es y síguenos en Twitter: <http://twitter.com/TycoSeguridad> o siga @JCI_BEnews

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