

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 11ª edición del certamen en España.

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.

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.

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.



Entrega de Galardones Elegido Servicio de Atención al Cliente del Año 2020

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.

La atención al cliente en España, un pilar fundamental para las empresas

Según el Observatorio Europeo de Atención al Cliente realizado en Agosto de 2021 a 5.000 personas de España, Francia, Italia, Alemania y Reino Unido, el 68% de la población española considera que los agentes de atención al cliente han contribuido a mejorar o simplificar su vida diaria durante la pandemia, convirtiéndose en el país mejor valorado en este aspecto.

España es el país con mayor crecimiento en el uso de los servicios de atención al cliente durante la pandemia. El 27% de los españoles reconoce haber usado más frecuentemente los servicios de atención al cliente a raíz del COVID con un buen resultado, ya que el 71% de los españoles se muestra satisfecho con el servicio recibido.

Por otra parte, la atención al cliente se consolida como un pilar fundamental para las compañías ya que el 93% de los españoles considera que la atención al cliente influye directamente en su decisión de compra o recompra de un servicio, siendo el país donde más impacta este aspecto.

El 91% de los usuarios declara que cambiaría de proveedor si recibiera una atención al cliente decepcionante. En cambio el 80% de los usuarios se muestran dispuestos a gastar y a ser más fiel en caso de recibir una buena experiencia de cliente. Y el 94% afirma que la atención al cliente influye en la imagen de la empresa.

En cuanto a los canales de contacto, España es el país donde más se usa el canal telefónico, hasta un 68%, aunque también se erige como 2º país en el uso de nuevos canales de contacto como App's o Whatsapp tras Italia.

Los galardonados

La entrega de premios de la 11ª edición del certamen en España se celebró el 6 de Octubre de 2021 en el Complejo Duques de Pastrana de Madrid, donde se dieron a conocer públicamente los ganadores de las 22 categorías de la presente edición.

Los galardonados de esta 11ª edición son:

CATEGORÍA	EMPRESA
Aspiración	iRobot Ltd.
Neumáticos	MICHELIN ESPAÑA PORTUGAL
Seguros de Salud	Aegon
Renting	LeasePlan
Seguros de Vida	Nationale-Nederlanden
Material de Oficina	Kalamazoo
Proveedores de Energía	ALDRO ENERGÍA
Informática de Consumo	ACER
Telefonía	Samsung Electronics Iberia
Electrodomésticos	Samsung Electronics Iberia
Televisores	Samsung Electronics Iberia
Hosting	IONOS
Sistemas de Seguridad	ADT
Banca On-line	Nationale-Nederlanden
Programas de Fidelización	Eroski S.coop
Gran Distribución	Eroski S.coop
Servicios de Reparaciones y Mantenimiento	HomeServe
Organismos de Crédito	Cofidis España
Sistemas de Descanso	Emma – The Sleep Company
Transporte Internacional	DHL Express
Servicios Funerarios	MÉMORA
Red de Talleres	Bosch Car Service

Categoría: ASPIRACIÓN

Ganador: iRobot Ltd.

iRobot, la compañía líder mundial de robótica de consumo, diseña y construye robots que permiten a las personas encontrar maneras más inteligentes de limpiar y para que tú puedas disfrutar de lo que de verdad importa. iRobot creó la categoría de robots de limpieza para el hogar con la introducción del robot aspirador Roomba®, en 2002. Hoy, iRobot es una empresa internacional que ha vendido más de 30 millones de robots en todo el mundo. La gama de productos iRobot, que incluye la familia de robots aspiradores Roomba y de robots friegasuelos Braava®, cuenta con tecnologías patentadas y con conceptos avanzados en limpieza, mapeo y navegación. Los ingenieros de iRobot están creando un ecosistema de robots y tecnologías para hacer posible el hogar inteligente.

Categoría: NEUMÁTICOS

Ganador: Michelin España Portugal

NUESTRA RAZÓN DE SER: OFRECER A TODO EL MUNDO, LA MEJOR FORMA DE AVANZAR

Porque creemos que la movilidad es esencial para el desarrollo humano, innovamos con pasión para que esta sea más segura, más eficaz y más respetuosa con el medioambiente.

La calidad es nuestro compromiso y nuestra prioridad al servicio de nuestros clientes.

Porque creemos en el desarrollo personal de cada uno de nosotros, queremos facilitar los medios para que cada cual aporte lo mejor de sí mismo y que nuestras diferencias se conviertan en una fuente de riqueza.

Orgullosos de nuestros valores de respeto, vivimos juntos la aventura de una mejor movilidad para todos.

Más de 7500 personas trabajan para Michelin España Portugal. España desempeña un papel relevante en el contexto de la producción del Grupo Michelin a nivel mundial. En España se fabrican la mayor parte de nuestras gamas de producto, desde neumáticos para moto hasta los de obras públicas, pasando por los de turismo, camión, autobús y metro, maquinaria y equipos agrícolas, etc.

Categoría: SEGUROS DE SALUD

Ganador: Aegon

Aegon es uno de los grupos aseguradores líderes del mundo. Fundado en Holanda hace más de 175 años, y con presencia en Estados Unidos, Europa y Asia, cuenta con más de 23.300 empleados que dan servicio a millones de clientes en todo el mundo. Aegon llegó al mercado español en 1980 a través de la adquisición de varias compañías de ámbito nacional. En la actualidad comercializa seguros de salud y vida a través de varios canales de venta: Bancaseguros, Canal Agencial, Mediador, Directo y Colectivos.

Categoría: RENTING

Ganador: LeasePlan

LeasePlan es una compañía multinacional líder en el sector de la movilidad como servicio (Car-as-a-Service).

LeasePlan se encarga de gestionar para sus clientes flotas de vehículos nuevos, desde la adquisición, financiación hasta el mantenimiento de los vehículos, proporcionando así un servicio integral con una duración de contrato media de entre tres a cuatro años.

La empresa gestiona 1,8 millones de vehículos en más de 30 países.

Con más de 50 años de experiencia, la misión de la empresa es proporcionar a sus clientes “what’s next” (lo próximo) en movilidad a través de un servicio basado en ofrecer any car, any time, anywhere (cualquier coche, en cualquier momento y en cualquier lugar), para que sus clientes puedan centrarse en el futuro de su negocio.

LeasePlan se estableció en España en 1985 e introdujo la fórmula del renting en nuestro país. Perteneciente al Grupo LeasePlan Corporation NV, es hoy una de las mayores compañías especialistas en gestión de flotas de España.

Categoría: MATERIAL DE OFICINA

Ganador: KALAMAZOO

Kalamazoo, empresa líder en la venta online de material de oficina, papelería, artículos de higiene, descanso, mobiliario y soluciones personalizadas para todos los espacios de trabajo., presentes en el mercado desde hace más de 40 años. Contamos con más de 25.000 productos en catálogo, servicio de entrega en 24 horas, asesores en tiempo real y obsequios de calidad. Tenemos más de 400.000 clientes, pertenecientes a todos los sectores de la actividad.

Kalamazoo cuenta con un equipo de 150 profesionales que trabaja con pasión para garantizar un servicio excelente y con el objetivo constante de mejorar su oferta, llegando siempre a alcanzar la meta de los clientes. En Kalamazoo estamos comprometidos todos los días a dar un servicio de calidad ofreciendo siempre la mejor solución y asesoramiento sobre todas y cada una de las opciones que satisfagan las necesidades de nuestros clientes.

Kalamazoo forma parte del Grupo Raja, empresa que distribuye en Europa a más de 1.000.000 de clientes. Cuentan con la gama más extensa de embalajes, material y mobiliario de oficina, así como productos de higiene y protección. Un grupo con una experiencia de 65 años, presente en 18 países europeos a través de sus 25 sociedades y cuya vocación es ofrecer a sus clientes las mejores soluciones a sus necesidades, coincidiendo con la máxima premisa de Kalamazoo.

Categoría: PROVEEDORES DE ENERGÍA

Ganador: ALDRO ENERGÍA

Aldro Energía es la comercializadora energética que genera actitud verde y ayuda a ahorrar y optimizar los consumos de clientes procedentes de todos los sectores –residencial, industrial y servicios–.

Aldro, en la senda de su compromiso hacia la sostenibilidad y la concienciación social con el medio ambiente, sitúa al cliente como protagonista en esta transformación, abogando por energías limpias y respetuosas que ayuden a frenar el cambio climático. Todo ello, adaptando siempre sus servicios y

tarifas para que cada cliente sólo pague por su consumo real. Para lograrlo, cuenta con un equipo de expertos en la gestión eficiente de la energía, garantizando así la máxima profesionalidad, calidad y cercanía, sin olvidar lo más importante, el ahorro.

Luz | Gas | Mantenimientos | Soluciones de eficiencia

Generamos actitud verde y ahorro para tu bolsillo

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.

Categorías: TELEVISORES, TELEFONÍA 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.

Además, Samsung trabaja para mejorar la vida de las personas rompiendo barreras a través de la tecnología. Una iniciativa capaz de construir una sociedad mejor. Un compromiso permanente que se materializa en tres pilares de actuación: educación y cultura, accesibilidad y bienestar, empleabilidad y emprendimiento materializado en nuestra plataforma Tecnología con Propósito.

Categoría: HOSTING

Ganador: IONOS

IONOS es el principal proveedor europeo de infraestructuras, servicios cloud y alojamiento web, con más de ocho millones y medio de contratos de clientes. Nuestra cartera de productos satisface las necesidades de las empresas que quieren triunfar en el cloud: dominios, páginas web, servicios de diseño, herramientas de marketing online, servidores dedicados y soluciones IaaS. La oferta está dirigida a pymes, profesionales independientes y particulares, así como a empresas con necesidades informáticas complejas. En IONOS, la relación con el cliente es nuestra principal preocupación. Es por

eso que contamos con un servicio de asesoramiento personalizado para responder a las necesidades específicas de cada uno.

Categoría: SISTEMAS DE SEGURIDAD

Ganador: ADT

ADT es un proveedor de sistemas de seguridad de alarma contra intrusos para hogares y negocios, que ofrece alarmas de intrusión conectadas a Central Receptora de Alarmas 24/7, la última tecnología inteligente de seguridad y dispositivos conectados para hacer los hogares y negocios de hoy más inteligentes, seguros y conectados. Fundada en 1874 lleva décadas protegiendo hogares y negocios en todo el mundo, brindando a clientes residenciales y propietarios de pequeños negocios protección, detección y tranquilidad las 24 horas del día, manteniendo a las personas, los hogares, las propiedades comerciales y los activos seguros.

Categorías: SEGUROS DE VIDA y BANCA ON-LINE

Ganador: NATIONALE-NEDERLANDEN

Nationale-Nederlanden Bank nace en 2011 y, actualmente, es uno de los 5 principales bancos minoristas de los Países Bajos a partir de la oferta de los siguientes productos: hipotecas, cuentas de ahorro y anualidades bancarias, inversiones y préstamos. En España, su producto, la Cuenta de Ahorro Online, ofrece un ahorro con total liquidez, sin costes, compromiso de permanencia o saldo mínimo.

Nationale-Nederlanden, empresa del Grupo NN, ofrece soluciones de protección, pensiones y ahorro e inversión a corto, medio y largo plazo a cerca de 850.000 clientes en toda España. Con un equipo profesional de 500 empleados y 2.000 agentes comerciales, Nationale-Nederlanden está presente en toda España a través de sus 41 oficinas, más de 178 Puntos Naranja y 9 Franquicias para cumplir con el compromiso con sus clientes y propósito de marca "Ayudamos a cuidar de lo que más les importa" a través de productos y servicios innovadores y personalizados que aborden sus necesidades reales. De tal modo que la ambición es "ser el referente en el mercado de protección español en la experiencia del cliente".

Categorías: GRAN DISTRIBUCIÓN y PROGRAMAS DE FIDELIZACIÓN

Ganador: Eroski S.coop

Somos una cooperativa de consumo, integrada por socios trabajadores y socios consumidores. Gracias a los socios consumidores, aseguramos la conexión entre la estrategia de la empresa y las inquietudes de los consumidores en general. Los socios de trabajo participamos en el capital de la empresa, somos propietarios y formamos parte de los órganos de decisión de la empresa. Contribuimos al bienestar de la comunidad en la que actuamos, incidiendo en su desarrollo social, cultural y económico mediante la distribución solidaria de la riqueza.

Nuestro compromiso es integrar en nuestro día a día la defensa de la salud y seguridad de los consumidores a través de una oferta productos sanos, seguros y saludables, y mediante una información transparente, útil y completa reduciendo los impactos medioambientales que genera nuestra actividad.

Categoría: SERVICIO DE REPARACIONES Y MANTENIMIENTO

Ganador: HomeServe

HomeServe es la empresa líder en soluciones para el cuidado y mantenimiento del hogar. Está presente en Reino Unido, Estados Unidos, Canadá, Francia, Japón, Portugal, Bélgica y España. HomeServe cuenta con más de 7.400 empleados en el mundo, 8,4 millones de clientes, 16,1 millones de contratos y más de 1.000 partners. Además, HomeServe forma parte del FTSE 250, posicionándose entre las 250 compañías de mayor capitalización bursátil de la Bolsa de Londres.

En España, HomeServe cerró su ejercicio fiscal 2021 (a 31 de marzo de 2021) con un equipo humano de cerca de 2.000 empleados y una red de más de 3.000 especialistas en 27 gremios, que dan servicio en todo el país. En España cuenta con más de un 1 millón de clientes. HomeServe ofrece sus soluciones para el cuidado y mantenimiento del hogar a través de acuerdos con entidades suministradoras de agua, gas y electricidad u otras entidades que deseen fidelizar y proporcionar a su cartera de clientes beneficios adicionales.

HomeServe cuenta con las certificaciones ISO 9001, ISO 27001, e ISO 14.001, Garantía Madrid y el sello Madrid Excelente. Además, ha sido reconocida como la séptima mejor empresa donde trabajar según el ranking Best Workplaces España 2021. La orientación al cliente y la preocupación por la calidad quedan reflejados en un NPS de 63,5 puntos (dato que refleja la lealtad de los clientes de una empresa basándose en las recomendaciones), así como por la opinión de sus clientes: 9 de cada 10 clientes afirman estar satisfechos con su atención y calidad de servicio.

Categoría: ORGANISMOS DE CRÉDITO

Ganador: Cofidis España

Somos una de las entidades financieras de referencia de crédito al consumo en el mercado español. Nuestra razón de ser es acompañar a las personas para hacer realidad sus proyectos, y ya son más de 2,5 millones de clientes los que han confiado en nuestras soluciones de financiación y seguros.

Desde 1990, somos pioneros en España en ofrecer créditos a distancia y nuestra actividad, desde el inicio, está supervisada por el Banco de España. Un 81% de los españoles nos conocen y nos convierten en la entidad de referencia en la financiación al consumo en nuestro país.

Categoría: SISTEMAS DE DESCANSO

Ganador: Emma – The Sleep Company

Emma – The Sleep Company es una empresa experta y líder online en descanso con presencia en más de 30 países. Aterrizó en España en 2017 dispuesta a revolucionar el descanso y apostando por una estrategia de ventas omnicanal. Emma es pionera en tecnología del sueño. Su equipo de expertos en investigación y desarrollo está aprovechando lo que la tecnología puede hacer por el descanso, mediante el desarrollo de productos innovadores y de calidad que tienen un impacto positivo en la vida de las personas al mejorar su sueño.

Categoría: TRANSPORTE INTERNACIONAL

Ganador: DHL Express

DHL - La compañía logística para el mundo

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, las soluciones avanzadas para e-commerce, el transporte exprés internacional, el transporte por carretera y la carga aérea y marítima, hasta la gestión de toda la cadena de suministro. Con cerca de 380.000 empleados en más de 220 países y territorios de todo el mundo, DHL conecta a las personas y a las empresas de forma segura y fiable facilitando así el comercio mundial. Con soluciones especializadas para mercados en crecimiento y sectores como tecnología, ciencias de la salud, energía, automoción y el sector minorista, con un serio compromiso hacia 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 2020, el Grupo generó una facturación de más de 66.000 millones de euros. Con prácticas comerciales sostenibles y un compromiso con la sociedad y el medio ambiente, el Grupo realiza una contribución positiva al mundo. Deutsche Post DHL Group tiene como objetivo lograr una logística de cero emisiones en 2050.

Categoría: SERVICIOS FUNERARIOS

Ganador: MÉMORA

Mémora es una compañía líder en la organización de servicios funerarios con la vocación de acompañar y cuidar de las familias en el difícil momento de la pérdida de su ser querido. Con presencia en 21 provincias españolas y en Portugal, donde gestionan 138 tanatorios, 38 crematorios, 35 cementerios, atendiendo a más de 50.000 familias cada año. Mémora está formada por más de 1.400 profesionales cuidadosamente seleccionados, con excelente formación y con una clara vocación de ayuda y servicio a las familias que atienden.

Categoría: RED DE TALLERES

Ganador: BOSCH CAR SERVICE

La red Bosch Car Service del Grupo Bosch nace la red multimarca y multiservicio Bosch Car Service, con la última tecnología y los equipos de diagnosis más avanzados, para realizar cualquier tipo de reparación en cualquier marca o modelo de automóvil. Desde la operación más sencilla a la más compleja.

Bosch Car Service está presente en 150 países, con más de 13.000 talleres repartidos en el mundo y más de 600 en España. Una red con la mayor cobertura, beneficios y garantía para nuestros clientes, que asegura la mejor relación calidad-precio en cualquiera de nuestros talleres.

Y este año ¡estamos de aniversario! Cumplimos 100 años siendo tu red de talleres de confianza.

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