

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 12ª 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 2022

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 o whatsapp

En total son 220 test para cada empresa que se reparten en: 135 llamadas telefónicas, 55 contactos por e-mail o formularios web, 6 navegaciones libres por la web (desde PC, móvil y Tablet), 12 consultas por facebook y twitter y 6 a través de chat virtual o whatsapp.

METODOLOGÍA DEL CERTAMEN

220

TEST MYSTERY SHOPPER

135
LLAMADAS
TELEFÓNICAS

55
MAILS O
FORMULARIOS

6
WEB
SITE

12
REDES
SOCIALES*

12
CHAT VIRTUAL O
WHATSAPP*

* Canales opcionales



2.000

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

SATISFACCIÓN GLOBAL

RECOMENDACIÓN

UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN

AMABILIDAD

VALORACIÓN CONTACTO COMERCIAL

netquest



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 datos de la atención al cliente en España

Según el Observatorio Europeo de Atención al Cliente realizado en Agosto de 2022 a 5.000 personas de España, Francia, Italia, Alemania y Reino Unido, el 72% de la población española se muestra satisfecha con los servicios de atención al cliente.

La atención al cliente se consolida como un pilar fundamental para las compañías ya que el 64% de los españoles considera que la atención al cliente influye directamente en su decisión de compra o recompra de un servicio.

El 63% de los usuarios indican que la calidad de la atención al cliente influye en la imagen de la empresa hasta el punto que el 64% de la población declara que cambiaría de proveedor si recibiera una atención al cliente decepcionante.

Las reclamaciones son el principal motivo de contacto con un servicio de atención al cliente en España, seguido del servicio post-venta y las suscripciones.

En cuanto la forma de contactar con un servicio de atención al cliente, España es el país donde más se usa el canal telefónico, hasta un 63%, aunque también se erige como primer país en el uso de nuevos canales de contacto como las redes sociales y el whatsapp.

Se trata de canales de respuesta inmediata y esto va muy ligado al hecho de que los españoles son los europeos más exigentes con el tiempo de respuesta en atención al cliente:

- El 75% desea ser atendido antes de 2 minutos por teléfono
- El 93% antes de 1 día por mail
- EL 56% en menos de 30 minutos por redes sociales
- El 63% en menos de 1 minuto por chat
- El 81% en menos de 15 minutos a través del click to call

Los españoles son conscientes del difícil trabajo que supone ser agente de atención al cliente y sólo el 35% de la población estaría dispuesta a trabajar como tal.

Los galardonados

La entrega de premios de la 12ª edición del certamen en España se celebró el 4 de Octubre de 2022 en U-Zalacaín La Finca, donde se dieron a conocer públicamente los ganadores de las 29 categorías de la presente edición.

Los galardonados de esta 12ª edición son:

Categoría	Ganador
Aspiración	iRobot Ltd
Banca On-line	Nationale-Nederlanden Bank
Clínicas Oftalmológicas	Clínica Baviera
e-Commerce Tecnología	PcComponentes
Electrodomésticos	Samsung Electronics Iberia
Gran Distribución	Lidl Supermercados
Hosting	IONOS Cloud
Informática de Consumo	ACER
Material de Oficina	JM BRUNEAU ESPAÑA S.A.U.
Neumáticos	MICHELIN ESPAÑA PORTUGAL
Organismos de Crédito	Cofidis España
Programas de Fidelización	Eroski - Caprabo
Proveedores de Energía	Plenitude Iberia
Red de Talleres	Bosch Car Service
Renting	LeasePlan
Retail Especializado	Leroy Merlin España
Seguros de Salud	Aegon Seguros
Seguros de Vida	Aegon Seguros
Servicio de Reparaciones y Mantenimiento	HomeServe
Servicios Funerarios	Mémora
Sistemas de Incentivos a Empresas	Sodexo Beneficios e Incentivos
Sistemas de Seguridad	ADT
Soluciones Energéticas para Empresas	Novaluz Energía
Suministro de Agua	AGBAR
Supermercados on-line	Eroski - Caprabo
Telefonía	Samsung Electronics Iberia
Televisores	Samsung Electronics Iberia
Transporte de Personas	BALEÀRIA EUROLÍNEAS MARÍTIMAS
Transporte Internacional	DHL Express

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 millones de robots en todo el mundo. La gama de productos de iRobot incluye tecnologías y conceptos avanzados de limpieza, cartografía y navegación. Los ingenieros de iRobot construyen robots y dispositivos domésticos inteligentes para ayudar a los consumidores a hacer que sus hogares sean más fáciles de mantener y más saludables para vivir. Para obtener más información sobre iRobot, visite www.irobot.es

Categorías: BANCA ON-LINE

Ganador: NATIONALE-NEDERLANDEN BANK

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".

Categoría: CLÍNICAS OFTALMOLÓGICAS

Ganador: Clínica Baviera

Clínica Baviera es uno de los centros de referencia en oftalmología en Europa y este año celebra su 30º aniversario.

Actualmente cuenta con 64 clínicas en España, 22 clínicas en Alemania y 6 clínicas en Italia. Además, forma parte de Aier Eye, el grupo de oftalmología privado más grande del mundo, que está presente en Europa, Asia y América.

Durante estos 30 años, Clínica Baviera ha sido pionera en cirugía refractiva. Más de un millón de personas han confiado su salud visual a Clínica Baviera y han dicho adiós a sus gafas y lentillas. También ofrecen tratamientos para otros problemas y enfermedades oculares, gracias a un equipo

profesional formado por más de 1.000 personas, incluidos 200 oftalmólogos, que está en continua formación por el bienestar de los pacientes que son sus verdaderos “jefes”.

Categoría: E-COMMERCE TECNOLOGÍA

Ganador: PcComponentes

PcComponentes, expertos en tecnología con un servicio 5 estrellas

Somos la tienda online líder en tecnología, basada en la confianza, la experiencia de compra y el conocimiento del sector tecnológico. Desde 2005 somos expertos en informática y electrónica. Buscamos innovar, descubrir y responder día a día a las últimas necesidades de la comunidad más tecnológica siendo el cliente nuestra razón de ser, superando siempre sus expectativas. Actualmente contamos con más de 100.000 artículos disponibles y 31.700 m2 repartidos entre todas nuestras instalaciones, además de tres tiendas físicas en Madrid, Barcelona y Alhama de Murcia.

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: GRAN DISTRIBUCIÓN

Ganador: Lidl Supermercados

Lidl está presente en el mercado español desde 1994. Tras 28 años, nos hemos convertido en una de las principales cadenas de supermercados del país, gracias a la confianza depositada por el consumidor español en nuestros productos y servicios.

Nuestro modelo de negocio se caracteriza por ofrecer los productos de mayor calidad al mejor precio del mercado, a través de una apuesta decidida por la sostenibilidad y la creación de valor compartido para la sociedad española.

Somos una de las empresas que más contribuyen al desarrollo económico de nuestro país, en especial de la industria agroalimentaria, gracias a un firme compromiso con el producto español -que

exportamos a una treintena de países- y a nuestra capacidad para generar empleo de forma directa, indirecta e inducida.

A día de hoy ya contamos con más de 650 tiendas, 11 plataformas logísticas y una plantilla de más de 17.500 empleados en España.

Categoría: HOSTING

Ganador: IONOS Cloud

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: INFORMÁTICA DE CONSUMO

Ganador: ACER

Fundada en 1976, Acer es una de las principales empresas TIC en el mundo, con presencia en más de 160 países. A medida que Acer evoluciona con la industria y con los cambios en los estilos de vida, está centrada en conseguir un mundo donde el hardware, el software y los servicios se fusionen entre sí, creando ecosistemas y abriendo nuevas posibilidades tanto para los usuarios como para las empresas. Los 7500 empleados de Acer se dedican a la investigación, diseño, marketing, venta y soporte de productos y soluciones que rompen las barreras entre las personas y la tecnología.

Categoría: MATERIAL DE OFICINA

Ganador: JM BRUNEAU ESPAÑA S.A.U.

Bruneau es uno de los líderes europeos de e-commerce en el suministro de material y mobiliario de oficina y soluciones dedicadas a empresas.

Desde la mesa y la silla de oficina, pasando por el papel, los bolígrafos, el café, el material informático o los productos de higiene y limpieza hasta todos los productos para luchar contra el COVID, Bruneau selecciona lo mejor para trabajar con condiciones ideales en oficina o en teletrabajo

La empresa propone también multitudes de soluciones para acompañar y facilitar el día a día de las empresas: consejos en distribución de espacios de trabajo, búsqueda de productos específicos y personalizados...

Bruneau vende sus productos en 6 países: España, Francia, Bélgica, Países Bajos Luxemburgo e Italia.

Categoría: NEUMÁTICOS

Ganador: Michelin España Portugal

Visitar a un amigo, ir a trabajar, al colegio, salir a la carretera... moverse es vivir.

Y desde 1889, Michelin innova para que nuestra vida en movimiento sea más segura, más fácil y más responsable, independientemente de dónde estemos y de cómo decidamos movernos.

Vehículos eléctricos y no eléctricos, bicicletas de ciudad y de montaña, aviones comerciales, motos de carreras, camiones de bomberos y ambulancias, autobuses escolares y transporte público: elijas como elijas moverte y estés donde estés, Michelin está a tu lado. Motion for life.

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.

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: 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.

Categorías: SUPERMERCADOS ON-LINE y PROGRAMAS DE FIDELIZACIÓN

Ganador: EROSKI-CAPRABO

EROSKI es el primer grupo de distribución de carácter cooperativo de España y uno de los líderes del norte del mercado español (Galicia, País Vasco, Navarra, Cataluña y Baleares) con una cuota

superior al 12% en ese mercado. Su red comercial se eleva a 1.646 establecimientos, entre supermercados, hipermercados y cash & carry; además de gasolineras, ópticas, oficinas de viajes y tiendas de equipamiento deportivo y su supermercado online. Asimismo, cuenta con más de 6 millones de Socios Clientes y más de 33.000 socios cooperativistas, trabajadores y franquiciados.

Categoría: PROVEEDORES DE ENERGÍA

Ganador: PLENITUDE IBERIA

Plenitude es una empresa de energía que integra soluciones energéticas para el comercio minorista, el autoconsumo y el vehículo eléctrico junto con la generación renovable, proporcionando energía a unos 10 millones de hogares y empresas en toda Europa, que dispondrán de energía libre de carbono como muy tarde en 2040. Plenitude ha incluido en sus estatutos el objetivo de tener un impacto positivo en las personas, las comunidades y el medio ambiente, y forma parte del compromiso más amplio de Eni de crear valor a través de la transición energética. Las energías renovables son uno de los puntos fuertes de Plenitude. En esta línea, está desarrollando proyectos solares y eólicos, con 6 GW de capacidad previstos para 2025 y más de 15 GW para 2030, además de sus actuales 1,5 GW de capacidad de energía renovable. Sus objetivos también se centran en la movilidad sostenible; actualmente cuenta con una red de más de 8.500 puntos de recarga de vehículos eléctricos a través de su filial Be Charge, que se ampliará tanto en Italia como en Europa, con más de 30.000 puntos de recarga previstos para 2025 y más de 35.000 para 2030. Plenitude está presente en España, Italia, Francia, Grecia, Eslovenia, Portugal, Reino Unido, Noruega, Estados Unidos, Kazajistán y Australia.

Categoría: RED DE TALLERES

Ganador: BOSCH CAR SERVICE

Bosch Car Service es la red de reparación de automóviles multimarca y multiservicio que cuenta con más de 100 años de historia y con el mayor número de talleres a nivel mundial, más de 15.000 talleres.

En España disponemos de más de 600 talleres para atender cualquier necesidad. Esto nos permite dar un servicio a nuestros clientes donde quieran y cuando quieran, gracias a la plataforma de cita online MiBoschCarService.

Nuestra calidad y profesionalidad está avalada no solo por nuestra experiencia, sino también por el respaldo de la marca Bosch líder en el sector de automoción”

Categoría: RENTING

Ganador: LeasePlan

LeasePlan es una de las empresas de renting líderes en el mundo, con 1,7 millones de vehículos en más de 30 países. Gestionamos el ciclo vital completo de nuestros vehículos, desde la compra y el mantenimiento hasta su venta una vez finalizado el renting.

Con más de 50 años de experiencia, somos un socio de confianza tanto para nuestros clientes corporativos como para pymes y particulares. Tanto si necesitan un solo coche o toda una flota, nuestra misión es ofrecerles what's next, para que puedan concentrarse en su negocio.

Categoría: RETAIL ESPECIALIZADO

Ganador: Leroy Merlin España

Leroy Merlin es la compañía líder en acondicionamiento del hogar en España (bricolaje, construcción, decoración y jardinería). La compañía ofrece sus productos y soluciones a través de 130 puntos de venta en España, gracias a la labor profesional de 18.000 colaboradores. En 2021, Leroy Merlin España alcanzó una facturación de 3.019 millones de euros.

Leroy Merlin es una empresa con ambición de posicionarse como líder reconocido en su sector de actividad en cada uno de los 13 países en que tiene presencia y que apuesta por el impacto positivo como empresa y en el hogar de sus clientes.

Forma parte de Grupo Adeo, uno de los grupos top a nivel internacional en el mercado del bricolaje, con 8 marcas y 120.000 trabajadores, cuyas diferentes marcas aportan respuestas complementarias y adaptadas a diferentes segmentos de mercado. Apostando por una política de contratación local y la colaboración con proveedores locales.

Categorías: SEGUROS DE SALUD y SEGUROS DE VIDA

Ganador: Aegon Seguros

Aegon es uno de los mayores grupos aseguradores del mundo. Fundado en Países Bajos hace más 180 años, lleva operando en España desde 1980, principalmente en los ramos de salud y vida. Aegon es una compañía de personas que cuidan de personas, con más de dos millones de clientes satisfechos en España que nos avalan como líderes en servicio.

Categoría: SERVICIO DE REPARACIONES Y MANTENIMIENTO

Ganador: HomeServe

El Grupo HomeServe es la empresa líder internacional en cuidado y mantenimiento del hogar, con una trayectoria de más de 25 años de experiencia. Con sede en Reino Unido, opera también en Estados Unidos, Canadá, Francia, Japón, Portugal, Bélgica y España. El Grupo HomeServe cuenta con 9.000 empleados en el mundo, 8,3 millones de clientes y 16,4 millones de contratos. Cotiza en la bolsa de Londres (FTSE 100) y tiene acuerdos con más de 1.000 compañías de suministro de agua, gas y electricidad en el mundo.

En España, la compañía inició su andadura en el año 2000. En 2020 HomeServe España adquirió varios negocios en Portugal, conformando así HomeServe Iberia. En estos años ha experimentado un crecimiento sostenido, hasta alcanzar los cerca de 2.000 empleados y una cartera de cerca de un millón de clientes, posicionándose como la empresa de confianza especializada en soluciones globales para el cuidado y mantenimiento del hogar, negocios y comunidades. Cuenta con una red de reparadores expertos en 27 gremios que abordan 1,5 millones de reparaciones al año. En Homeserve están firmemente comprometidos con el cliente y trabajan para ofrecerles un servicio y una experiencia excelente gracias a su apuesta por la calidad y la innovación. 9 de cada 10 clientes afirman estar muy satisfechos con el servicio y atención prestados.

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: SISTEMAS DE INCENTIVOS A EMPRESAS

Ganador: SODEXO BENEFICIOS E INCENTIVOS

Sodexo Beneficios e Incentivos es una compañía líder mundial en soluciones de beneficios e incentivos para empleados. Es un partner de confianza que ofrece una propuesta personalizada de servicios para empleados con impacto en el plano profesional y personal de las personas.

Con presencia en 31 países, Sodexo Beneficios e Incentivos y sus 4.200 empleados, trabajan cada día para mejorar el compromiso, el reconocimiento y la productividad de los empleados de todas sus empresas clientes, a través de una completa gama de innovadoras soluciones digitales de beneficios, incentivos y reconocimiento para empleados.

En la actualidad, conectamos a 35 millones de consumidores a través de 470.000 empresas clientes y contamos con 1,3 millones de afiliados (restaurantes, guarderías y centros de formación) en todo el mundo. La amplitud del ecosistema de Sodexo Beneficios e Incentivos ofrece la mejor experiencia digital y de servicio al cliente para cada una de las partes implicadas, cumpliendo siempre con los más altos estándares de RSC.

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.

Categoría: SOLUCIONES ENERGÉTICAS PARA EMPRESAS

Ganador: NOVALUZ ENERGÍA

Novaluz Energía es una comercializadora eléctrica para pymes creada por emprendedores para emprendedores. Una comercializadora eléctrica para pymes diferente. Facilitamos el uso de energía renovable disminuyendo la huella de carbono de las pymes a la vez que conseguimos un objetivo claro, lograr la mejor relación entre proveedor y cliente para conseguir que la factura de la luz no sea un impedimento para el crecimiento de sus negocios. Apoyamos el espíritu emprendedor, pues en el reside el alma económica de nuestra sociedad.

Categoría: SUMINISTRO DE AGUA

Ganador: AGBAR

Desde sus orígenes en 1867 Agbar se ha consolidado como un referente en la preservación de los recursos. Tras más de 150 años de trayectoria, seguimos adaptándonos e innovando para dar respuesta a las necesidades reales de nuestro entorno, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de las personas, en línea con la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas. Gestionamos el agua y los recursos con eficiencia y lideramos el desarrollo de soluciones y tecnologías en equilibrio con el medio ambiente, con la vocación de trasladar la experiencia acumulada y el valor de la sostenibilidad a la ciudadanía.

- 11.210 profesionales
- 815 plantas de tratamiento
- 13,6 M de personas abastecidas
- Cerca de 1.100 municipios servidos
- Más de 1.000 clientes en mercado privado

Categoría: TRANSPORTE DE PERSONAS

Ganador: BALEÀRIA EUROLÍNEAS MARÍTIMAS

Baleària es una naviera local con vocación internacional, con casi 25 años de historia en el transporte marítimo de pasajeros, vehículos y mercancías, con rutas que unen la Península con Baleares, Canarias, Ceuta y Melilla, además opera en Marruecos y Argelia, el sur de Francia y enlaza EEUU y las Bahamas.

Es un referente mundial en sostenibilidad por su apuesta pionera por la movilidad ecoeficiente impulsada por energías más limpias como el gas natural, con el fin de avanzar en la descarbonización. Desarrolla proyectos customer centric que sitúan la digitalización y la tecnología al servicio del cliente: dispone de una flota de Smart ships que ofrecen una experiencia más completa y personalizada y explota las capacidades del big data y la omnicanalidad, entre otras iniciativas.

El impacto de la compañía se extiende también a través de la fundación Baleària, mediante la cual organiza y promueve acciones sociales, culturales y medioambientales con el fin de impulsar el desarrollo de los territorios que une y mejorar el bienestar de sus habitantes.

Categoría: TRANSPORTE INTERNACIONAL

Ganador: DHL Express

Deutsche Post DHL Group es la empresa logística líder en el mundo. El Grupo conecta a las personas y los mercados y es un facilitador del comercio global. Aspira a ser la primera opción para clientes, empleados e inversores de todo el mundo. Para ello, Deutsche Post DHL Group se está centrando en el crecimiento de sus principales negocios logísticos rentables y en acelerar la transformación digital en todas las divisiones de negocio. El Grupo contribuye al mundo a través de prácticas empresariales sostenibles, educación cívica corporativa y actividades medioambientales. Para el año 2050, Deutsche Post DHL Group tiene como objetivo lograr una logística con cero emisiones netas.

Deutsche Post DHL Group cuenta con dos marcas fuertes: DHL ofrece una amplia gama de servicios de paquetería y servicio exprés internacional, transporte de mercancías y servicios de gestión de la cadena de suministro, así como soluciones logísticas de e-commerce. Deutsche Post es el principal proveedor de servicios postales y de paquetería de Europa. El Grupo Deutsche Post DHL emplea a aproximadamente 590.000 personas en más de 220 países y territorios de todo el mundo. El Grupo generó unos ingresos de más de 81.000 millones de euros en 2021.

La empresa de logística para el mundo.

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