

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 13ª 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 2023

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 2023 a 4.994 personas de España, Francia, Italia, Alemania y Reino Unido, el 91% de la población española considera que la atención al cliente influye en su decisión de compra o recompra.

Los españoles pasamos de media 2h y 37 minutos al año contactando por teléfono con un servicio de atención al cliente y enviamos 8,5 mails al año.

El 93% de los usuarios indican que la calidad de la atención al cliente influye en la imagen de la empresa hasta el punto que el 88% de la población declara que cambiaría de proveedor si recibiera una atención al cliente decepcionante, datos que han aumentado mucho respecto a la última edición del estudio.

Las reclamaciones son el principal motivo de contacto con un servicio de atención al cliente en España, el 52% de las consultas.

En cuanto la forma de contactar con un servicio de atención al cliente, en España el 53% de las veces el contacto se realiza por varios canales simultáneos, siendo la combinación más habitual por teléfono, mail y web.

España es el país con menor confianza en los servicios de atención al cliente, un 77%

De los canales de atención al cliente a distancia, el teléfono es en el que más confían los españoles (88%), mientras que el chatbot el que genera menor confianza (41%). España es el país de los evaluados donde menos se confían en este canal.

Además el 66% de los españoles ha comentado su experiencia con algún servicio de atención al cliente con conocidos o a través de las redes sociales. El 39% de esas veces los comentarios han sido positivos y el 21% negativos.

La incorporación de la Inteligencia Artificial a los servicios de atención al cliente todavía genera dudas a los usuarios aunque ya el 97% considera que le puede resultar útil para analizar su petición y que sean dirigidos al servicio más indicado.

Los galardonados

La entrega de premios de la 13ª edición del certamen en España se celebró el 26 de Septiembre de 2023 en el Teatro Albéniz del hotel UMusic de Madrid, donde se dieron a conocer públicamente los ganadores de las 30 categorías de la presente edición.

Los galardonados de esta 13ª edición son:

Categoría	Ganador
Aerolíneas	Vueling, compañía perteneciente al grupo IAG
Aspiración	iRobot Ltd
Electrodomésticos	Samsung Electronics Iberia
Gran Distribución	Lidl Supermercados
Hosting	IONOS
Informática de Consumo	ACER
Material de Oficina	KALAMAZOO
Neumáticos	MICHELIN ESPAÑA PORTUGAL
Organismos de Crédito	Cofidis España
Programas de Fidelización	Eroski / Caprabo
Promotoras Inmobiliarias	NEINOR HOMES
Proveedores de Energía para PYMES	PLENITUDE IBERIA
Proveedores de Energía para Residenciales	PLENITUDE IBERIA
Red de Talleres	Bosch Car Service
Rent-a-car	Europcar
Renting	ALD Automotive LeasePlan
Retail especializado en deporte	DECATHLON ESPAÑA
Retail especializado en hogar	Leroy Merlin España
Seguros de Salud	Aegon
Seguros de Vida	Aegon
Servicio de Reparaciones y Mantenimiento	HomeServe
Sistemas de Descanso	Maxcolchon
Sistemas de incentivos a empresas	Pluxee a Sodexo Company
Sistemas de Seguridad	ADT
Supermercados on-line	Eroski /Caprabo
Telefonía	Samsung Electronics Iberia
Televisores	Samsung Electronics Iberia
Transporte Internacional	DHL EXPRESS
Venta Online de Muebles y Accesorios	Vente-unique.es
Viajes	Grupo Viajes El Corte Inglés

Categoría: AEROLÍNEAS

Ganador: Vueling, compañía perteneciente al grupo IAG

Vueling, compañía perteneciente al grupo IAG, es una de las principales aerolíneas de bajo coste en Europa y es clave en la conectividad en España. Además, es líder en su base principal en el aeropuerto de Josep Tarradellas Barcelona-El Prat, y en otros mercados importantes como la ciudad de Bilbao, o en el mercado entre península y las islas Baleares y Canarias.

Vueling continúa apostando por el crecimiento en el mercado internacional a través de su inversión en las bases de Londres Gatwick, París Orly, Ámsterdam, Florencia y Roma.

En materia de sostenibilidad y como parte de IAG, el compromiso con el medioambiente es absoluto, y la compañía se ha comprometido a alcanzar las cero emisiones netas de carbono en 2050 a través de la implementación de la estrategia FlightPath Net Zero, y a operar el 10% de sus vuelos con combustible de aviación sostenible en el año 2030.

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: 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 es una cadena de distribución alimentaria con presencia desde hace casi 30 años en España, donde gracias a la creciente confianza de sus clientes ya es el tercer operador del sector por cuota de mercado. Hoy en día, cuenta con una red de más de 670 tiendas y 12 plataformas logísticas y con una plantilla de unas 18.500 personas. Lidl también colabora estrechamente con más de 900 proveedores nacionales a los que ya compra producto por valor de unos 6.700 M€ anuales, exportando más de la mitad.

Lidl Supermercados es la filial en España de la alemana Lidl Stiftung, compañía integrada a su vez en el Grupo Schwarz, el cuarto operador mundial en el ámbito de la distribución alimentaria.

Categoría: HOSTING

Ganador: IONOS Cloud

IONOS es el principal proveedor europeo de 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, correos electrónicos profesionales, 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.
www.acer.com

Categoría: MATERIAL DE OFICINA

Ganador: KALAMAZOO

Es difícil resumir en pocas líneas una historia de más de 50 años, con 150 apasionados empleados en la actualidad y más de 25.000 productos, una historia basada en crecer ante los cambios del día a día.

En Kalamazoo fuimos pioneros en España de la venta a distancia de suministros y accesorios para la informática y la oficina. Hoy podemos decir orgullosos que anualmente llegamos a más de 90.000 pequeñas y medianas empresas, multinacionales y autónomos y que hemos alcanzado los 6 millones de pedidos enviados por Internet, convirtiéndonos en los líderes en venta online de productos de oficina y mobiliario.

Nuestro recorrido no hubiera sido posible sin la confianza de los clientes. Por ello, desde Kalamazoo sentimos el deber de ofrecer un servicio bueno, eficiente y rápido. Por eso nuestro Call Center es uno de los pilares fundamentales de la empresa. Formado por un gran equipo de profesionales orientadas al cliente, expertas en ofrecer un trato y una respuesta de forma personalizada logrando que este se sienta valorado. Para facilitar la comunicación, somos capaces de comunicarnos en las cuatro lenguas oficiales en España (castellano, català, galego o euskera).

Asimismo, apostamos por la rapidez en los envíos, para que los productos lleguen lo antes posible a las manos de nuestros clientes. Para ello, el servicio de entrega es de 24/48 horas y disponemos de más de 1.000 productos de mobiliario en stock, listos para servir. De igual manera, la comodidad de nuestros clientes es primordial para nosotros, por lo que contamos con un servicio de montaje, así como de una garantía de hasta un año para cambiar de opinión.

Dentro de nuestros retos vitales, el futuro y el medio ambiente cobran un gran protagonismo. Por ello, desde Kalamazoo, apostamos por productos sostenibles y por acciones que facilitan y garantizan el reciclado y la reducción de residuos, como el servicio de recogida gratuita de tóneres y cartuchos usados. Además, nuestra política de innovación y dedicación constante, combinada con la excelente competitividad de nuestros productos, nos permite ofrecer la más amplia gama del mercado a todo un abanico de sectores; desde la Industria hasta el Sector Servicios

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 78% 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: PROMOTORAS INMOBILIARIAS

Ganador: NEINOR HOMES

Neinor Homes es la plataforma residencial líder en España, especializados en vivienda de obra nueva de primera y segunda residencia. Con sedes en Madrid, Guadalajara, Bilbao, Barcelona, Córdoba, Málaga y Valencia. Habiendo entregado más de 10.000 viviendas y con una previsión de 2.500 más en el 2023, nuestro producto se caracteriza por: diseño, calidad, sostenibilidad e innovación. Enfocados en brindar la mejor atención al cliente, estamos comprometidos con la sociedad para dar respuesta a los diferentes estilos de vida ofreciendo una amplia gama de tipologías de vivienda en venta o alquiler. En el año 2023, Neinor Homes fue reconocida por segundo año consecutivo como la promotora más sostenible del mundo por Sustainalytics.

Con nuestros desarrollos participamos en la transformación de las áreas urbanas, construyendo el futuro donde queremos vivir.

Categorías: PROVEEDORES DE ENERGÍA PARA PYMES y PROVEEDORES DE ENERGÍA PARA RESIDENCIALES

Ganador: PLENITUDE IBERIA

Plenitude es una Società Benefit precursora de la estrategia de descarbonización de Eni. Integra la venta de servicios energéticos con la producción de energías renovables, servicios de eficiencia energética y movilidad eléctrica.

Suministra energía a 10 millones de clientes en Europa y, a través de sus puntos de venta, energías renovables y puntos de recarga, opera en 15 países de todo el mundo.

El objetivo de Plenitude es lograr un impacto positivo en las personas, las comunidades y el medioambiente, y forma parte del compromiso más amplio de Eni de crear valor a través de la transición energética.

Plenitude alcanzará la neutralidad en carbono en 2040, proporcionando energía 100% descarbonizada a todos sus clientes.

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: RENT-A-CAR

Ganador: EUROPCAR

Europcar es la compañía líder de alquiler de vehículos en Europa y en España. Cada año, millones de personas -tanto particulares como profesionales de empresas de todos los tamaños- conducen sus coches y furgonetas, tanto en su tiempo de ocio como por desplazamientos profesionales, desde un día a varios meses.

Para ello, Europcar cuenta con cerca de 30.000 vehículos en España en la temporada alta del año y la mayor red de oficinas del país (más de 120 sedes repartidas por todo el territorio nacional en los principales aeropuertos, estaciones de tren, centros comerciales y núcleos urbanos).

La marca de alquiler ha puesto en marcha el programa “Una flota sostenible” con un objetivo principal: los vehículos ecológicos (aquellos que emiten menos de 50 g de CO2/km) representarán, al menos, el 20% de su flota total de coches y furgonetas en todo el mundo a finales de 2024.

En España, ese objetivo está cada vez más cerca: hoy, Europcar cuenta ya con más de 7.200 vehículos eléctricos e híbridos a disposición de los clientes en España, la mayor flota de este tipo del país en el sector del alquiler. Gracias a ese compromiso, la compañía ha sido la primera de servicios de movilidad cuyos objetivos de reducción de carbono han sido aprobados por la Science Based Target initiative (SBTi), la asociación promovida el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Categoría: RENTING

Ganador: ALD Automotive | LeasePlan

ALD Automotive, empresa perteneciente al grupo Société Générale, es la compa a especializada en servicios de renting de vehículos para grandes empresas, pymes, profesionales y particulares. Desde su fundación en 1946, su misión es optimizar la movilidad a nivel global, ofrecer las mejores ofertas y dar el mejor servicio al cliente. En España tiene una amplia experiencia en el sector del renting con una cartera de más de 42.000 clientes y una flota que sobrepasa los 151.000 vehículos, que avalan la calidad de la compa a. ALD Automotive | LeasePlan es el líder mundial en movilidad sostenible que ofrece servicios completos de renting, suscripción flexible, gestión de flotas y soluciones de multi movilidad, a una base de clientes de grandes empresas, pymes, profesionales y particulares. Con la más amplia cobertura en 44 países a través de presencia directa, ALD Automotive | LeasePlan está aprovechando su posición única para liderar el camino hacia el compromiso cero emisiones y seguir dando forma a la transformación digital de la industria, gracias a la innovación y los servicios adaptados a la tecnología, para permitir la transformación hacia la adopción a gran escala de la movilidad sostenible. Con 15.700 empleados en todo el mundo, ALD Automotive | LeasePlan gestiona 3,3 millones de vehículos (a finales de marzo de 2023).

Categoría: RETAIL ESPECIALIZADO EN DEPORTE

Ganador: DECATHLON ESPAÑA

Decathlon es una compa a dedicada a la creación y distribución omnicanal de material deportivo y, actualmente, está presente en 72 países, cuenta con más de 1.750 tiendas y un equipo de 105.000 colaboradores por todo el mundo.

Decathlon España abre su primer establecimiento en 1992 y, en la actualidad, cuenta con más de 11.000 colaboradores y más de 170 tiendas. La red logística la conforman 5 centros logísticos regionales y 2 centros continentales.

El objetivo principal de la compa a es ser útil a las personas y al planeta; y su misión, hacer accesible, de manera sostenible, el placer y los beneficios de la práctica del deporte al mayor número de personas. La sostenibilidad es un elemento clave en su modelo de negocio, desde el ecodiseño de sus productos, presente en las fases de diseño, concepción y producción; en sus tiendas mediante el uso de energía procedente de fuentes 100% renovables y la eliminación de todas las bolsas de plástico;

hasta en su cadena de suministro, donde la compañía es miembro del Supplier Engagement Leaderboard por la organización sin ánimo de lucro Carbon Disclosure Project (CDP).

Accesibilidad mediante sus marcas propias y su área de I + D en la que ingenieros y apasionados deportistas trabajan en la concepción, diseño y producción de sus propios productos, de más de 150 disciplinas deportivas, con el fin de ofrecer a sus clientes una oferta innovadora, sostenible y con una excelente relación tecnicidad-precio. Mayor accesibilidad gracias también a su red logística, a sus servicios y a sus equipos de apasionados deportistas al servicio de sus clientes.

Categoría: RETAIL ESPECIALIZADO EN HOGAR

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 2022, Leroy Merlin España alcanzó una facturación de 4.000 millones de euros.

Leroy Merlin es una empresa con ambición de posicionarse como un 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 es 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

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.

En Aegon aprendemos cada día que el cuidado que damos a nuestros clientes es la confianza que nos devuelven para seguir a su lado año tras años. Por eso somos elegidos servicio de atención al cliente del año por quinta vez consecutiva.

Aegon, una compañía de personas que cuida de personas.

Categoría: SERVICIO DE REPARACIONES Y MANTENIMIENTO

Ganador: HomeServe

HomeServe es la empresa de confianza especializada en reparaciones y mejoras en el hogar. Ofrecemos soluciones globales para la reparación, mantenimiento e instalaciones, y contribuimos a transformar los hogares en espacios más sostenibles y eficientes.

HomeServe forma parte de Brookfield Infrastructure y opera como HomeServe EMEA en Reino Unido, Francia, Bélgica, España, Portugal, Alemania y Japón. Damos servicio a 3,6 millones de clientes, realizando 4 servicios cada minuto. En estos países, contamos con 10.000 profesionales cualificados y expertos, colaboramos con 70 compañías y gestionamos 57 empresas especializadas en calefacción, climatización y aire acondicionado.

HomeServe Iberia, con un equipo de 2000 empleados, opera en España y Portugal. Contamos con una red de 4.000 profesionales expertos que realizan cerca de 2 millones de servicios al año.

Categoría: SISTEMAS DE INCENTIVOS A EMPRESAS

Ganador: PLUXEE A SODEXO COMPANY

*¡Sodexo Beneficios e Incentivos se convierte en Pluxee! Pluxee es la empresa líder global en servicios de beneficios y engagement para empleados que abre **un mundo de oportunidades para todos**. Una nueva marca con gran ambición de cara al futuro y comprometida a trabajar con las comunidades locales de forma **responsable y sostenible**. Contamos con más de 45 años experiencia dedicados a mejorar la vida de millones de personas, en más de 30 países y con una combinación de más de 250 productos. Nuestras soluciones digitales son adaptables para todos los mercados y proporcionan flexibilidad a clientes, consumidores y comercios para dar respuesta a sus necesidades diarias. Brindamos a nuestros usuarios de una experiencia conectada y fácil dando soporte a las diferentes formas en las que las personas trabajan. Una marca digital, optimista e innovadora, que refleja mejor nuestra visión y nos hace destacar por lo que somos y por lo que queremos ser en el futuro.*

Categoría: SISTEMAS DE SEGURIDAD

Ganador: ADT

ADT es un proveedor de sistemas de seguridad de alarma inteligentes 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: TRANSPORTE INTERNACIONAL

Ganador: DHL Express

DHL - La compañía logística para el mundo

DHL es la marca líder mundial en el sector de la logística. Las divisiones de DHL ofrecen una cartera incomparable de servicios logísticos que incluyen la entrega nacional e internacional de paquetería, envíos de comercio electrónico y soluciones de fulfillment, transporte exprés internacional, por carretera, aéreo y marítimo, y gestión de la cadena de suministro industrial. Con cerca de 395.000 empleados en más de 220 países y territorios de todo el mundo, DHL conecta a personas y empresas de forma segura y fiable, permitiendo flujos comerciales sostenibles a nivel mundial. Con soluciones especializadas para mercados e industrias en crecimiento, incluyendo tecnología, sanidad y ciencias de la vida, ingeniería, fabricación y energía, automoción y comercio minorista, DHL se posiciona de forma decisiva como "La compañía logística para el mundo".

Categoría: VENTA ONLINE DE MUEBLES Y ACCESORIOS

Ganador: Vente-unique.es

En Vente-unique, la especialidad desde hace más de 17 años es el mobiliario y decoración para el hogar. La satisfacción de nuestros clientes es la prioridad y su felicidad una fuente de inspiración constante. Por ello, nuestros 400 empleados rebosan de energía positiva y pasión, para poder alegrar la vida de nuestros clientes. Estamos orgullosos de repartir esta felicidad por toda Europa, entregando nuestros productos a más de 2 millones de clientes en 11 países y ofreciendo siempre precios imbatibles en una amplia selección de productos de calidad.

Categoría: VIAJES

Ganador: Grupo Viajes El Corte Inglés

Grupo Viajes El Corte Inglés es una compañía líder en su sector que centra su actividad en el viaje vacacional, en el viaje corporativo y en la organización de eventos, incentivos y congresos. Diversificado en negocios y mercados, el Grupo apuesta por el desarrollo de propuestas de valor adaptadas a cada viajero, que cubren todos los segmentos: banco de camas, receptivo, holiday experiences, vacacional, corporativo y MICE.

El Grupo está presente en 20 países con una fuerte posición en España, Portugal, Italia, Francia y América y es el único grupo emisor con presencia relevante en 10 países del continente americano. Cuenta con más de 1.500 agencias en España y 1.171 internacionales, entre propias y asociadas, con un total de 6.000 profesionales repartidos entre las distintas empresas que forman el Grupo: Utópica, Viajes El Corte Inglés, Logitravel, Tourmundial, Club de Vacaciones, Smytravel, Contigo, Tourenia, Traveltool Partners, Smyrooms, Passengy y VECI Group Tech.

Su máxima es hacer felices a las personas en sus viajes y encuentros potenciando su bienestar, impulsando destinos y contribuyendo a una sociedad más amable con una fuerte apuesta por las mejores prácticas en responsabilidad social, ambiental y de gobierno corporativo (ASG).

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