

# *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 14ª 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 2024

# 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 X (antiguo twitter) y 12 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 2024 a 5.006 personas de España, Francia, Italia, Alemania y Reino Unido, el 82% de los españoles ha contactado con algún servicio de atención al cliente en el último año y el 75% de ellos se muestra satisfecho con la atención recibida en estos contactos.

El 93% de la población española considera que la atención al cliente influye en su decisión de compra o recompra, siendo el país con la tasa más alta. Y el 94% considera que también influye en la imagen de la empresa, hasta el punto de que el 90% de la población declara que cambiaría de proveedor si recibiera una atención al cliente decepcionante. En cambio, el 83% estaría dispuesto a gastar más y ser más fiel si recibe una experiencia de cliente satisfactoria.

El 76% de los españoles confían en los servicios de atención al cliente, siendo el canal presencial, con un 92%, y el teléfono, con un 87% aquellos que generan más confianza. En cambio sólo el 44% de los españoles confían en la atención al cliente a través de un chatbot y el 68% mediante las redes sociales.

Las reclamaciones son el principal motivo de contacto con un servicio de atención al cliente en España, el 64% de las consultas, seguido del servicio post-venta y las bajas o devoluciones de compras.

El 39% de los españoles contactó con una asociación de consumidores cuando un SAC no le resolvió su consulta. La tasa más alta de todos los países. Y lo hicieron principalmente en los sectores bancario, operadores de telefonía y comercio online.

## La Inteligencia Artificial aplicada al Servicio de Atención al Cliente

El 78% de los españoles reconoce haber oído hablar de alguna herramienta de Inteligencia Artificial, y el 51% ya las ha utilizado, siendo el país con un mayor % de uso.

En cuanto a la utilidad de la IA, la principal aplicación que ven los usuarios es la de analizar rápidamente la necesidad de la petición para dirigirles al servicio adecuado.

El 92% de los españoles considera que los servicios de atención al cliente serán gestionados parcialmente por Inteligencia Artificial en menos de 5 años. Siendo el mayor 5 de todos los países analizados. Aunque sólo al 46% le gustaría que estos servicios hicieran más uso de la IA.

El 79% de los españoles manifiesta que debería haber una reglamentación sobre la utilización de la IA en la atención al cliente, principalmente con el objetivo de preservar los puestos de trabajo.

## La regulación de los Servicios de Atención al Cliente

A nivel de reglamentación respecto a los servicios de atención al cliente, los españoles priorizarían regular que los números de teléfono sean gratuitos, que se disponga obligatoriamente de este canal de contacto, y que los canales de contacto sean accesibles para personas con alguna discapacidad.

El 61% de los españoles piensan que las marcas ocultan voluntariamente sus datos de contacto para no ser contactadas. El 48% opina que los SAC no son accesibles y el 76% indica que considera que los tiempos de respuesta siempre son muy largos.

En este sentido el 50% de los españoles ha renunciado en alguna ocasión a contactar con un servicio de atención al cliente, bien porque considera que es muy difícil acceder a ellos (52%), porque no disponen de canal telefónico (46%), o porque no han conseguido contactar con nadie (41%).

# Los galardonados

La entrega de premios de la 14ª edición del certamen en España se celebró el 8 de Octubre de 2024 en el Mirador de 4 Vientos de Madrid, donde se dieron a conocer públicamente los ganadores de las 31 categorías de la presente edición.

Los galardonados de esta 14ª edición son:

<b>Categoría</b>	<b>Ganador</b>
Aerolíneas	Vueling Airlines
Ascensores	TK Elevator
Audición y óptica	GAES, una marca Amplifon
Automoción	smart Europe GmbH
Electrodomésticos	Samsung Electronics Iberia
Gran Distribución	Lidl Supermercados
Hosting	IONOS
Informática de Consumo	ACER
Infraestructuras y movilidad	Autopistas filial de Abertis en España
Laboratorios Farmacéuticos	VIATRIS
Material de Oficina	JM BRUNEAU ESPAÑA S.A.U.
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	Red de Talleres Bosch Car Service
Rent-a-car	Europcar
Renting	Ayvens
Retail especializado en deporte	DECATHLON ESPAÑA
Retail especializado en hogar	Leroy Merlin España
Seguros de Salud	Aegon
Seguros de Vida	Aegon
Sistemas de Descanso	Maxcolchon
Sistemas de incentivos a empresas	Pluxee
Sistemas de Seguridad	Sector Alarm España
Telefonía	Samsung Electronics Iberia
Televisores	Samsung Electronics Iberia
Transporte Internacional	DHL EXPRESS
Venta Online de Muebles y Accesorios	Vente-unique.es

### **Categoría: AEROLÍNEAS**

#### **Ganador: Vueling Airlines**

*Vueling, compañía perteneciente al grupo IAG y que este año celebra sus 20 años de historia, es una aerolínea de referencia en Europa y clave en la conectividad en España.*

*Es líder en su base principal en Barcelona-El Prat, y en otros mercados relevantes en España como Bilbao. También lidera la conexión entre la península y las islas Baleares y Canarias. A nivel internacional, trabaja por reforzar su presencia en bases internacionales como Londres-Gatwick o París-Orly. En este 2024, la compañía cuenta con una red de 250 rutas durante el año que conectan 30 países. Opera 215.000 vuelos anuales, y durante 2023 transportó a 36,8 millones de pasajeros.*

*Con más de 4.600 empleados, Vueling se ha convertido en la primera aerolínea europea Top Employer. La compañía está firmemente comprometida con la descarbonización del sector y, como parte del grupo IAG, se ha comprometido a alcanzar las cero emisiones netas de carbono en 2050 a través de la implementación de la estrategia FlightPath Net Zero.*

*Fiel a su ADN digital, Vueling fue la primera aerolínea en vender billetes a través de la aplicación móvil y en disponer de tarjeta de embarque digital con código QR. Asimismo, la aerolínea dispone del hub de innovación más grande del sector en España.*

### **Categoría: ASCENSORES**

#### **Ganador: TK Elevator**

*TK Elevator, con una trayectoria consolidada desde 1984, se destaca como pionero en el sector de la elevación en España. Su compromiso con la movilidad urbana es integral, abarcando desde la instalación innovadora de ascensores, montacargas, escaleras mecánicas y pasillos rodantes, hasta servicios especializados de mantenimiento y modernización. Nuestra empresa no solo se preocupa por la funcionalidad de sus equipos, sino que también pone un énfasis notable en la sostenibilidad y la responsabilidad social. Con más de 2.700 empleados, TK Elevator no solo contribuye significativamente a la economía local a través de sus centros de desarrollo y producción, sino que también fomenta una cultura laboral que celebra la diversidad e inclusión.*

*La visión de la empresa hacia una gestión empresarial sostenible, que equilibra las necesidades ambientales, sociales y de gobernanza, es un claro reflejo de su liderazgo y compromiso con el futuro.*

### **Categoría: AUDICIÓN Y ÓPTICA**

#### **Ganador: GAES, una marca Amplifon**

*Amplifon es el líder mundial en servicios y soluciones auditivas, con la misión de ayudar a las personas con pérdida auditiva a redescubrir todas las emociones del sonido.*

*Ofrecemos productos y servicios innovadores y personalizados para garantizar la mejor solución a cada cliente.*

*Fundado en Milán en 1950, el grupo cuenta con una red de cerca de 10.000 puntos de venta y más de 20.000 profesionales en 26 países de los 5 continentes.*

*En España, Amplifon opera bajo la marca GAES, líder en soluciones auditivas, con más de 700 centros distribuidos por todo el país.*

### **Categoría: AUTOMOCIÓN**

#### **Ganador: smart Europe GmbH**

*smart Europe GmbH is a wholly-owned subsidiary of smart mobility International Pte. Ltd. and was founded in June 2020 in Leinfelden-Echterdingen, near Stuttgart. smart Europe's international team is responsible for all sales, marketing and after-sales activities for the next generation of smart vehicles, products and services of the brand . With Dirk Adelman as CEO , the company is developing its full potential , positioning itself as a leading provider of intelligent electric vehicles in the premium segment.*

### **Categorías: TELEVISORES, TELEFONÍA y ELECTRODOMÉSTICOS**

#### **Ganador: Samsung Electronics Iberia**

*Samsung Electronics Iberia es una empresa líder global que se compromete a crear productos y servicios de alto valor que contribuyan a una sociedad mejor.*

*Su objetivo es desarrollar tecnología, innovación y diseño con el compromiso de generar un avance real en la sociedad española.*

*Samsung se ha esforzado continuamente por convertirse en el número 1 en la industria de semiconductores de sistemas, al tiempo que impulsa el crecimiento en áreas como la AI y el 5G.*

### **Categoría: GRAN DISTRIBUCIÓN**

#### **Ganador: Lidl Supermercados**

*Lidl está presente en el mercado español desde 1994. Tras 30 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 680 tiendas, 13 plataformas logísticas y una plantilla de unos 18.500 empleados en España.*



### **Categoría: HOSTING**

#### **Ganador: IONOS**

*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 de TIC del mundo, con presencia en más de 160 países. A medida que Acer evoluciona con la industria y los estilos de vida cambiantes, se centra en permitir un mundo en el que el hardware, el software y los servicios se fusionen entre sí, creando ecosistemas y abriendo nuevas posibilidades tanto para los consumidores como para las empresas. Los 7.700 empleados de Acer se dedican a la investigación, el diseño, el marketing, la venta y el soporte de productos y soluciones que rompen las barreras entre las personas y la tecnología. Visite [www.acer.com](http://www.acer.com) para obtener más información.*

### **Categoría: INFRAESTRUCTURAS Y MOVILIDAD**

#### **Ganador: AUTOPISTAS FILIAL DE ABERTIS EN ESPAÑA**

*Autopistas Somos una compañía con una fuerte vocación de servicio que apuesta por la transformación de la movilidad principalmente a través de: la innovación, la digitalización y la sostenibilidad, con foco en las personas y en la sociedad. Nuestro propósito es buscar la mejora de la movilidad por carretera a través de la innovación. Nuestro rol es el de mantener la calidad y el servicio de nuestras vías y, paralelamente, contribuir con soluciones a los cambios que se producen en las necesidades de movilidad y transporte. Desde nuestros orígenes, nuestra empresa se ha caracterizado por su capacidad de adaptación y anticipación a los desafíos de la movilidad.*

*Las personas son clave en nuestra compañía: equipo, clientes, sociedad, ... Queremos mejorar la calidad de la vida de las personas a través de la generación de nuevos proyectos que faciliten sus desplazamientos, mejoren las oportunidades de los negocios y en definitiva, contribuyan al progreso. Por todo lo anterior, en nuestro día a día, buscamos la mejora continua de todas las áreas de la compañía para ofrecer un servicio diferencial a administraciones y clientes.*

### **Categoría: LABORATORIOS FARMACÉUTICOS**

#### **Ganador: VIATRIS**

*Viatris es una compañía global del cuidado de la salud que se encuentra en una posición única para salvar la brecha tradicional existente entre medicamentos genéricos y de marca, combinando lo mejor de ambos para abordar de forma más holística las necesidades sanitarias a escala mundial.*

*Con la misión de ayudar a las personas de todo el mundo a vivir de manera más saludable en cada etapa de la vida, proporcionamos acceso a gran escala. Sólo en 2023, suministramos medicamentos de alta calidad a aproximadamente 1.000 millones de pacientes en todo el mundo. Con nuestra cartera de medicamentos excepcionalmente amplia y diversa, una cadena de suministro global única en su clase, diseñada para llegar a más personas cuándo y dónde los necesitan, y la experiencia científica para abordar algunos de los retos sanitarios más duraderos del mundo, el acceso adquiere un significado profundo en Viatris.*

*Tenemos la capacidad de estar presentes en todos los momentos de la vida de los pacientes, desde el nacimiento hasta el final de la vida, desde las enfermedades agudas hasta las crónicas.*

*Nuestra sede central está en EE. UU. y contamos con centros internacionales en Pittsburgh, Shanghai e Hyderabad (India).*

### **Categoría: MATERIAL DE OFICINA**

#### **Ganador: JM BRUNEAU ESPAÑA S.A.U.**

*Bruneau es una empresa especializada en mobiliario y material para oficinas y entornos profesionales. Ofrece desde papelería hasta muebles y sillas adaptados a todo tipo de espacios de trabajo. Su oferta también incluye cartuchos y tóneres, accesorios tecnológicos, productos de catering, embalaje, material de limpieza o equipación para prevención de riesgos.*

*Los presupuestos personalizados, el asesoramiento para amueblar espacios o las soluciones para encontrar productos a medida, la distinguen del modelo convencional de comercio online.*

*En el ámbito europeo, es uno de los líderes de su sector. Cuenta con oficinas y centros logísticos en Francia (sede desde su creación, en 1955), España, Bélgica, Luxemburgo, Países Bajos e Italia, países en los que vende sus productos.*

### **Categoría: NEUMÁTICOS**

#### **Ganador: Michelin España Portugal**

*Since its founding, Michelin has been promoting a fundamental right, source of human progress: freedom of movement.*

*Pioneering engineered materials, Michelin is building the world's leading manufacturer of life-changing composites and experiences.*

*The Group is uniquely positioned to make decisive contributions to a more sustainable world.*

#### **Categoría: ORGANISMOS DE CRÉDITO**

##### **Ganador: Cofidis España**

*Somos una de las entidades financieras líderes en el crédito al consumo en España, reconocidos por nuestra dedicación a ayudar a las personas a hacer realidad sus proyectos.*

*Desde 1990, hemos sido pioneros en ofrecer soluciones financieras innovadoras, con un enfoque centrado en la satisfacción y el bienestar de nuestros clientes. A lo largo de nuestra trayectoria, más de 2,5 millones de personas han confiado en nosotros para financiar sus sueños.*

*Nuestra misión es brindar una experiencia excepcional, adaptándonos a las necesidades del cliente y ofreciendo un servicio transparente y ágil. Gracias a este compromiso, cerca de un 80% de los españoles nos conocen, posicionándonos como una entidad de referencia en la financiación al consumo en nuestro país.*

#### **Categoría: 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, con un banco de suelo para desarrollar cerca de 12.000 viviendas en las regiones más dinámicas y con los mejores fundamentos económicos de España: Madrid, Guadalajara, Andalucía Occidental y Oriental, Levante, País Vasco y Cataluña; y un GAV a junio de 2024 de €1.5bn. Neinor es la única plataforma con una oferta 360º que cubre toda la cadena de valor del negocio promotor y de alquiler. Además, complementa su actividad con una división de servicios que cuenta con amplios conocimientos en gestión urbanística, promoción delegada y construcción. En el año 2023, Neinor fue reconocida por tercer año consecutivo como la promotora con menos riesgo ESG del mundo por Sustainalytics, siendo la primera compañía de un total de 284.*

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

**Ganador: PLENITUDE IBERIA**

*Plenitude, sociedad controlada por Eni, integra la producción de energía renovable, la venta de energía, servicios energéticos y una amplia red de puntos de carga para vehículos eléctricos.*

*En España, Plenitude gestiona plantas eólicas y fotovoltaicas actualmente operativas con una capacidad instalada de unos 430 MW y plantas en construcción con una capacidad de más de 1.000 MW. Además, la compañía también está presente en el mercado minorista del país, donde cuenta con más de 350.000 clientes, y recientemente ha comenzado a ampliar su red de puntos de recarga para vehículos eléctricos.*

**Categoría: RED DE TALLERES**

**Ganador: RED DE TALLERES BOSCH CAR SERVICE**

*Del Grupo Bosch nace la red multimarca y multiservicio Bosch Car Service.*

*Nuestros talleres ofrecen trabajos de mantenimiento, reparación y diagnosis para todas las marcas de vehículos como una alternativa competente a los concesionarios. Nos centramos en ofrecer el más alto nivel de servicio al cliente y cumplimos el código de conducta con el cliente establecido por los estándares del sector.*

**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).*

*Gracias a su programa "Una flota sostenible", más del 12% de la flota de Europcar en todo el mundo está compuesta ya por vehículos eléctricos e híbridos enchufables. En España, el número de vehículos "verdes" cada vez es mayor: hoy, Europcar cuenta ya con más de 5.000 vehículos eléctricos e híbridos a disposición de los clientes en el país, una de las mayores flotas de este tipo en el sector de la movilidad.*

**Categoría: RENTING**

**Ganador: AYVENS**

*Ayvens. Líder mundial en Movilidad Sostenible.*

*En Ayvens estamos especializados en ofrecer soluciones integrales de movilidad, bien sea de renting fijo, flexible, de vehículos nuevos o seminuevos: berlinas, SUV,s, híbridos, eléctricos, furgonetas..., tanto para grandes empresas, pymes, autónomos, como particulares.*

*Y con el mejor servicio de atención al cliente, prioridad en Ayvens. Escuchar, ir por delante y saber qué puede necesitar una gran empresa o un particular es lo que nos diferencia.*

*La oferta de Ayvens cubre todas las necesidades del cliente desde vehículo de sustitución, mantenimiento, asistencia en carretera, gestión de multas, acceso a un gran red de talleres preferentes,, telepeaje, tarjeta combustible..... y todo ello en juna sola cuota!*

*Todo lo que hacemos es para hacer posible una movilidad más eficiente, ayudando a que la vida y los negocios fluyan mejor, liderando el camino hacia las cero emisiones de CO2 y encabezando la transformación digital del sector de la movilidad.*

*Ayvens. Better with every move*

#### **Categoría: RETAIL ESPECIALIZADO EN DEPORTE**

##### **Ganador: DECATHLON ESPAÑA**

*Decathlon, marca deportiva mundial multiespecialista destinada tanto a principiantes como a deportistas de élite, es un productor innovador de artículos deportivos para todos los niveles. Con más de 100.000 colaboradores y 1.700 tiendas en todo el mundo, Decathlon y sus equipos trabajan desde 1976 para cumplir una ambición permanente: Move People Through the Wonders of Sport para ayudarles a ser más sanos y felices en un futuro sostenible.*

#### **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 de 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 tres millones de clientes satisfechos en España que nos avalan como líderes en servicio.*

### **Categoría: SISTEMAS DE DESCANSO**

#### **Ganador: MAXCOLCHON**

*20 años construyendo sueños gracias al trabajo, profesionalidad y entrega de un equipo humano de más de 600 personas.*

*Desde nuestra central en Valencia fabricamos cada uno de nuestros colchones y soportes con el cariño y atención que da la responsabilidad de garantizar un buen descanso a nuestros clientes. Asesorándolos en nuestras más de 100 tiendas en toda España para que obtengan un sueño reparador y un descanso a la altura de sus necesidades.*

### **Categoría: SISTEMAS DE INCENTIVOS A EMPRESAS**

#### **Ganador: PLUXEE**

*Pluxee es la compañía líder global en servicios de beneficios y engagement para empleados con presencia en 31 países. Con más de 500.000 clientes, 36 millones de usuarios y 1,7 millones de comercios asociados, Pluxee ayuda a las empresas a atraer y fidelizar el talento a través de soluciones de beneficios para empleados y retribución flexible innovadoras y digitales que promueven la conciliación laboral, la captación de talento y el bienestar de los empleados.*

*A través de una tecnología puntera y un equipo internacional formado por 5.000 profesionales multidisciplinares, Pluxee actúa como socio de confianza dentro de un ecosistema B2B2C altamente interconectado y mejora el bienestar de las personas al ofrecer servicios de calidad y utilidad, de manera responsable y sostenible, generando así un impacto positivo en las comunidades locales y en el planeta.*

*Para más información: [www.pluxee.es](http://www.pluxee.es)*

### **Categoría: SISTEMAS DE SEGURIDAD**

#### **Ganador: SECTOR ALARM ESPAÑA**

*En Sector Alarm llevamos más de 30 años cuidando de lo que más importa: la seguridad de las personas, sus hogares y negocios. Comprometidos con hacer de nuestra sociedad una más segura, empezamos con la idea clara de ofrecer protección de calidad, y hoy, más de 700.000 clientes en Europa confían en nosotros. En España, estamos orgullosos de ser líderes en respuesta ante emergencias, respondiendo en menos de 15 segundos. Nuestros clientes nos valoran con un 4,8 en Trustpilot, ¡y eso no es casualidad! Ofrecemos un servicio monitorizado 24/7, con aviso a la Policía,*

*mantenimiento y garantía de por vida sin sorpresas ni costes ocultos, todo con un equipo de profesionales que siempre está al lado de nuestros clientes para lo que necesiten.*

**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 fullfilment, 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 18 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 2,5 millones de clientes en 11 países y ofreciendo siempre precios imbatibles en una amplia selección de productos de calidad.*

Para más información

[www.lideresenservicio.com](http://www.lideresenservicio.com)

Atención a los Medios de Comunicación:

**Ana Banquer**

Tel. 93 205 85 80

Móvil. 652 68 58 67

[ana@sottotempo.com](mailto:ana@sottotempo.com)