

# *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 compañía de cada sector más enfocada en ofrecer un servicio al cliente de calidad.

Este año se celebra la 15ª 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.



# 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



\* Canales opcionales



**2.000**

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Para cada canal de comunicación se establecen diferentes criterios a evaluar que se engloban en Gestión de la Disponibilidad y Accesibilidad, Criterios de Flujo Relacional de la Conversación, Calidad de la Respuesta y Experiencia Cliente. 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 2025 a 5.000 personas de España, Francia, Italia, Alemania y Reino Unido, el 83% 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 94% de la población española considera que la atención al cliente influye tanto en la imagen de la empresa como en su decisión de compra o recompra. 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 84% 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 94%, y el teléfono, con un 89% aquellos que generan más confianza. En cambio sólo el 45% de los españoles confían en la atención al cliente a través de un chatbot y el 71% mediante las redes sociales.

Lo que más valoran los españoles en cuanto a la experiencia de cliente cuando contactan con una empresa es la rapidez de la respuesta (53%) y la amabilidad de los agentes (52%).

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

El Observatorio recoge también uno de los temas más candentes en el sector actualmente, la incorporación de Inteligencia Artificial. El 94% de los españoles considera que en pocos años la mayoría de servicios de atención al cliente estarán parcialmente gestionados por IA generativa, siendo el país con la percepción más elevada. Pero no sólo las empresas se están habituando a utilizar esta herramienta en su atención, sino que también el 38% de los usuarios habituales de Inteligencia Artificial reconocen haberla usado para escribir a algún mail a los servicios de atención al cliente.

Teniendo en cuenta que el 41% de los españoles ha renunciado a contactar con alguna empresa en alguna ocasión y que el motivo principal es el retraso en el tiempo de respuesta, sin duda la IA se presenta como una oportunidad única para mejorar la experiencia de cliente.

# Los galardonados

La entrega de premios de la 15ª edición del certamen en España se celebró el 7 de Octubre de 2025 en el Teatro Eslava de Madrid, donde se dieron a conocer públicamente los ganadores de las 30 categorías de la presente edición.

Los galardonados de esta 15ª edición son:

| CATEGORÍA                         | EMPRESA                                |
|-----------------------------------|----------------------------------------|
| Aerolíneas                        | Volotea                                |
| Ascensores                        | Tk Elevator                            |
| Automoción                        | smart Europe GmbH                      |
| Cosmética                         | RITUALS                                |
| Distribución de Agua              | VEOLIA                                 |
| 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               | KALAMAZOO PRODUCTOS DE OFICINA         |
| Neumáticos                        | Michelin España Portugal               |
| Organismos de Crédito             | Cofidis España                         |
| Programas de Fidelización         | Eroski/Caprabo                         |
| Promotoras Inmobiliarias          | NEINOR HOMES S.A.                      |
| Proveedores de Energía            | Naturgy Clientes                       |
| Red de Talleres                   | Red de talleres Bosch Car Service      |
| Rent-a-car                        | Europcar                               |
| Retail Especializado en Deporte   | Decathlon España                       |
| Retail Especializado en Hogar     | IKEA Ibérica                           |
| Seguros de Salud                  | Aegon Seguros                          |
| Seguros de Vida                   | Aegon Seguros                          |
| Sistemas de Descanso              | Maxcolchon                             |
| Sistemas de Incentivos a Empresas | PLUXEE ESPAÑA                          |
| Sistemas de Seguridad             | Sector Alarm España                    |
| Supermercados On-line             | Dia España                             |
| Telefonía                         | Samsung Electronics Iberia             |
| Televisores                       | Samsung Electronics Iberia             |
| Transporte Internacional          | DHL Express                            |

### **Categoría: AEROLÍNEAS**

#### **Ganador: VOLOTEA**

*Volotea fue fundada en 2011 por Carlos Muñoz y Lázaro Ros, quienes previamente fundaron Vueling. Es una de las aerolíneas de más rápido crecimiento en Europa en la última década, ampliando su red y aumentando su oferta de asientos año tras año. En mayo de 2025, la aerolínea celebró el hito de haber transportado 75 millones de pasajeros en toda su red.*

*Volotea opera en 110 aeropuertos y tiene su sede en 19 capitales europeas de tamaño medio: Asturias, Bari, Bilbao, Burdeos, Brest, Florencia, Lille, Lyon, Lourdes, Marsella, Nantes, Nápoles, Olbia, Palermo, Rodez, Estrasburgo, Toulouse, Venecia y Verona.*

*En 2025, Volotea operará más de 420 rutas (más de la mitad en exclusiva), ofrecerá 12,7 millones de asientos (+1% respecto a 2024) y realizará aproximadamente 75.000 vuelos. La aerolínea cuenta con una flota de 41 aviones Airbus A319 y A320.*

*Volotea trabaja por un futuro más sostenible en la aviación. A finales de 2024, la aerolínea redujo en un 51% sus emisiones directas de CO<sub>2</sub> por pasajero-kilómetro en comparación con 2012, alcanzando este hito seis años antes de lo previsto. Ahora, se ha fijado un nuevo objetivo: reducir un 55% para 2030.*

*Con una plantilla de más de 2.000 empleados, Volotea impulsa activamente la conectividad en los territorios donde opera, contribuyendo a su desarrollo económico y enriqueciendo el panorama cultural a través de proyectos de patrocinio de gran impacto.*

*Volotea fue reconocida por Skytrax en su encuesta global de satisfacción de pasajeros como la "Mejor Aerolínea Low-Cost de Europa" en los World Airline Awards de 2023 y 2024, conocidos en los medios internacionales como "los Oscar de la industria de la aviación". La aerolínea suma estos galardones a su creciente lista de reconocimientos, que incluye victorias consecutivas como "Mejor Aerolínea Low-Cost de Europa" en los World Travel Awards en 2021, 2022 y 2024.*

### **Categoría: ASCENSORES**

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

***TK Elevator** es un referente global en soluciones de movilidad urbana y accesible, con presencia en España desde 1984.*

*En nuestro país contamos con más de **70 delegaciones** y un equipo de **2.700 profesionales** comprometidos con lo que más nos importa: la **experiencia de nuestros clientes** y un servicio cercano, ágil y de calidad.*

*Nuestro portafolio integra amplias soluciones de movilidad como **ascensores, escaleras y pasillos rodantes, equipos para aeropuertos y opciones de accesibilidad como sillas salvaescaleras y plataformas**. Diseñamos, fabricamos, instalamos, modernizamos y mantenemos estos sistemas con un mismo objetivo: ofrecer a nuestros usuarios **seguridad, confort y accesibilidad**, mejorando la experiencia de movilidad en viviendas, espacios públicos, centros de trabajo, hospitales, escuelas o grandes infraestructuras de transporte.*

La **sostenibilidad** también forma parte de nuestra propuesta de valor: nuestras fábricas funcionan con **electricidad 100 % verde** y nuestros productos contribuyen a reducir la huella de carbono de edificios y comunidades.

Nuestro propósito es claro: **facilitar la vida de las personas, impulsando su autonomía y creando ciudades más conectadas e inclusivas.**

#### **Categoría: AUTOMOCIÓN**

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

*smart Europe GmbH, fundada en junio de 2020 en Leinfelden-Echterdingen (Alemania), es responsable de ventas, marketing y posventa de la nueva generación de vehículos y servicios smart en Europa. Bajo la dirección de Dirk Adelman (CEO) y Martin Günther (CFO), la empresa impulsa un modelo de negocio orientado al cliente y basado en datos. Para adaptarse a las particularidades de cada mercado, smart Europa ha establecido filiales nacionales en países seleccionados con el fin de satisfacer mejor las diferentes demandas y necesidades de los clientes Europeos.*

#### **Categoría: COSMÉTICA**

##### **Ganador: Rituals**

*Rituals is a cosmetic brand with a mission to change daily routines into meaningful moments by paying attention to the little moments of joy in life. We have a holistic approach to support our customers in their overall wellbeing including a wide range of high-quality products inspired by ancient wisdom and traditions. These help our customers in creating their meaningful moments and get out of the daily routines and auto pilot.*

*Focus on Customer Experience is part of our fundamentals since the start 25 years ago. This reflects in the slogan 'we are not here to sell beauty, we are here to make you feel good'. The quality of customer relations is crucial to deliver feel good interactions and add to the overall brand experience. This is translated into the premium service strategy of the Customer Relations department where genuine service and connection with the customer is an important pillar. Each of our ambassadors shows Rituals DNA: authenticity, eye for detail, committed to the customer, inspiration and creating memorable experiences.*

#### **Categoría: DISTRIBUCIÓN DE AGUA**

##### **Ganador: VEOLIA**

*Veolia, referente mundial de la transformación ecológica, ofrece soluciones de gestión en las actividades de agua, residuos y energía, impulsando el desarrollo sostenible de las ciudades, industria y agricultura. En España, la compañía presta servicio de agua a 13,5 millones de personas en más de 1.100 municipios, actuando desde la proximidad al territorio y apostando por la colaboración público-privada.*

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

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

*Samsung lleva más de 55 años inspirando al mundo y construyendo el futuro con ideas y tecnologías transformadoras. La compañía está redefiniendo el mercado con innovaciones en televisores, smartphones, wearables, tablets, electrodomésticos, redes, memorias, semiconductores y soluciones LED.*

*En España, reafirma su compromiso con los clientes a través de la eficiencia, la calidad y la innovación, adaptándose a sus necesidades. Como líder en electrónica de consumo, ha integrado la inteligencia artificial en su ecosistema conectado de móviles, televisores y electrodomésticos, haciendo la vida más sencilla.*

*Además, pone a las personas en el centro gracias a su programa Tecnología con Propósito, con más de 13 años de trayectoria, 35 proyectos y medio millón de beneficiarios en España.*

### **Categoría: GRAN DISTRIBUCIÓN**

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

*Lidl está presente en el mercado español desde 1994. Tras más de 30 años, nos hemos convertido en una de las principales cadenas de supermercados del país gracias a la creciente confianza de los consumidores en nuestros productos y servicios.*

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

*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 en todo el territorio.*

*A día de hoy, contamos con más de 700 tiendas, 13 plataformas logísticas y una plantilla de unas 19.700 personas en España, donde seguimos trabajando con el objetivo de llegar a ser la primera opción para el conjunto de la sociedad.*

### **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 tecnológicas del mundo, con presencia en más de 160 países. La empresa sigue evolucionando gracias a la innovación en toda su oferta, que incluye ordenadores y pantallas, al tiempo que se diversifica hacia nuevos negocios. Acer también está comprometida con el crecimiento sostenible y explora nuevas oportunidades que se ajustan a sus responsabilidades medioambientales y sociales. El Grupo Acer cuenta con más de 9000 empleados que contribuyen a la investigación, el diseño, la comercialización, la venta y el soporte de productos, soluciones y servicios que rompen las barreras entre las personas y la tecnología. Visita [www.acer.com](http://www.acer.com) para más información.*

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

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

*Autopistas, filial de Abertis en España, es uno de los principales operadores de vías de alta calidad y capacidad, y 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. El impacto de las nuevas tecnologías en la movilidad ya es una realidad, y tendrá una importancia especial en el futuro. Por este motivo y desde hace tiempo, Autopistas participa en proyectos clave de redefinición hacia un modelo de movilidad conectada, segura, digital y sostenible. Mediante la innovación y la tecnología, Autopistas proyecta nuevas soluciones a la movilidad del futuro desde el prisma de la sostenibilidad y de la responsabilidad empresarial con el futuro de la sociedad y el planeta.*

### **Categoría: LABORATORIOS FARMACÉUTICOS**

#### **Ganador: VIATRIS**

*Viatis 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 2022, 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 Viatis. 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.*

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

#### **Ganador: KALAMAZOO PRODUCTOS DE OFICINA**

*Kalamazoo, empresa líder en la venta de material de oficina, papelería, artículos de higiene, descanso, mobiliario y soluciones personalizadas para todos los espacios de trabajo, presente en el mercado desde hace más de 50 años. Contamos con más de 30.000 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 y de todos los tamaños.*

*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 70 años, presente en 19 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: 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**

*Cofidis, entidad financiera de crédito con 35 años de trayectoria en España, líder en atención al cliente y en soluciones de financiación a distancia.*

*Nuestra misión es clara: ayudar y apoyar a las personas a hacer realidad sus metas, siempre desde la confianza, la cercanía y la transparencia. Y todo esto, gracias a un equipo comprometido y una atención multicanal innovadora, con la que ofrecemos un servicio ágil, humano y de calidad.*

*En Cofidis acompañamos a las personas en cada etapa de su vida, porque creemos que detrás de cada meta, hay una historia, una ilusión y un propósito. Y queremos seguir estando a su lado en cada paso, ayudándoles a cumplir sus sueños, afrontar necesidades y avanzar con la tranquilidad de saber que pueden contar con nosotros.*

### **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 propio para desarrollar cerca de 11.900 viviendas, y un GAV a junio de 2025 de €1.457 millones. Este banco de suelo está situado en las regiones más dinámicas y con los mejores fundamentos económicos de España: Madrid, Guadalajara, Andalucía Occidental y Oriental, Levante, País Vasco y Cataluña. Neinor es la única plataforma con una oferta de 360º, cubriendo 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.*

### **Categorías: PROVEEDORES DE ENERGÍA**

#### **Ganador: NATURGY CLIENTES**

*Grupo energético multinacional con más 180 años de experiencia aportando soluciones al progreso de la sociedad y empresas, el bienestar de las personas y la sostenibilidad del planeta.*

*Naturgy genera, distribuye y comercializa energía y servicios a casi 16 millones de clientes en 20 países, habiéndose consolidado como el principal suministrador de gas a nivel nacional con una posición de referencia en el sector eléctrico.*

### **Categoría: RED DE TALLERES**

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

*Con más de 600 centros en todo el país, la red de talleres Bosch Car Service es el lugar idóneo para realizar el mantenimiento, la reparación o el montaje de tu vehículo, siempre en manos de expertos.*

*Elegir un taller Bosch Car Service es apostar por la calidad y la confianza que ofrece Bosch, líder en tecnología y proveedor de referencia en piezas originales del sector automoción. Además, contarás con profesionales altamente cualificados y equipamiento de última generación para darte un servicio de máxima calidad, respetando siempre la garantía del fabricante, independientemente de la marca de tu coche.*

*Bosch Car Service, para todo lo que tu automóvil necesita.*

### **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).*

*Europcar es una de las empresas de alquiler con más vehículos “verdes” de España. Este año, la marca alcanzará un 19% de vehículos ecológicos (híbridos, eléctricos o híbridos enchufables) y un 27% a finales de 2026 a nivel global.*

*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: RETAIL ESPECIALIZADO EN DEPORTE**

#### **Ganador: DECATHLON ESPAÑA**

*En 1976, Decathlon nació del sueño de siete amigos apasionados por el deporte. Su visión era clara: hacer que el deporte fuera accesible para todos, permitiendo que cada persona disfrutara de sus beneficios y la diversión de mantenerse activa.*

*Hoy, ese sueño se ha convertido en una marca deportiva mundial multiespecialista, presente en más de 70 países, con más de 100,000 colaboradores y 1,800 tiendas en todo el mundo.*

*En España, cuenta con 174 tiendas distribuidas en todas las comunidades autónomas con objetivo el objetivo de ofrecer productos accesibles para todos, desde quienes se inician hasta los deportistas más expertos, consolidándose como un referente deportivo cercano y de confianza.*

*Su propósito inspira a cada uno de sus colaboradores, y se traduce en acompañar y ayudar a cada deportista —en sus tiendas físicas y online— con la convicción de que el deporte tiene el poder de transformar vidas, haciéndolas más activas, saludables y felices.*

### **Categoría: RETAIL ESPECIALIZADO EN HOGAR**

#### **Ganador: IKEA Ibérica**

*Celebramos más de 80 años de historia. En 1943, nació IKEA en Suecia. Y hace casi 30 años aterrizamos en la Península. Hemos recorrido un largo camino desde nuestros comienzos, con innovaciones, soluciones, productos emblemáticos y acciones de negocio que en cada década han dado forma al futuro de la vivienda y a nuestro compromiso con las personas, respondiendo así con nuestra misión de crear un mejor día a día para la mayoría de las personas. Hemos cambiado los hogares para siempre con un concepto: “el diseño democrático”. Es decir, que todas las personas*

*puedan acceder a productos funcionales, de diseño, sostenibles, de calidad y a un precio asequible. Este es nuestro compromiso.*

#### **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 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**

***Maxcolchon** es una compañía española con más de 20 años dedicada a transformar la manera en la que las personas descansan. A lo largo de estas dos décadas, ha creado un universo de productos que van desde colchones, almohadas y bases hasta cabeceros y ropa de cama, siempre con un mismo propósito: que cada noche se convierta en una experiencia de confort y bienestar. Con más de 100 tiendas físicas repartidas por España, y una tienda online que acerca el descanso a cualquier hogar, Maxcolchon ha conseguido consolidarse como un referente en el sector. Su fabricación 100% española asegura calidad, confianza y cercanía, con tiempos de entrega rápidos y control total de cada detalle. Además, la marca invita a vivir el descanso sin miedo con su política de **prueba de 100 noches**, ofreciendo la libertad de encontrar el colchón perfecto sin compromisos. Innovación, diseño y personalización son el corazón de su filosofía: colchones a medida, canapés adaptados a cada espacio y soluciones que responden a estilos de vida únicos. En Maxcolchon creen que un buen descanso no es un lujo, sino una forma de vivir mejor, de cuidar la salud, de soñar en grande y de despertar cada día con energía para conquistar el mundo. Porque dormir bien no es solo cerrar los ojos, es abrir la puerta a todo lo que puedes llegar a ser.*

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

##### **Ganador: PLUXEE ESPAÑA**

***Somos Pluxee, el líder global en beneficios y engagement para empleados.** Nuestra presencia geográfica en 29 países nos permite **anticipar las tendencias e impulsar el lanzamiento de soluciones innovadoras**, demostrando así nuestra capacidad de adaptación en un entorno tecnológico en permanente cambio. Nuestro objetivo es claro: **mejorar la motivación y el bienestar de las personas** ofreciendo servicios de calidad y utilidad, de manera **responsable y sostenible**, con total **flexibilidad y adaptabilidad**.*

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

##### **Ganador: SECTOR ALARM ESPAÑA**

*En Sector Alarm llevamos más de 30 años cuidando lo que más importa: la seguridad de las personas y de sus hogares y negocios. Su tranquilidad es nuestra prioridad, y su confianza, nuestro motor.*

*Empezamos con una idea clara: proporcionar protección de calidad que realmente marque la diferencia. Ofrecemos un servicio monitorizado 24/7, con aviso a la Policía, mantenimiento y garantía de por vida, sin sorpresas ni costes ocultos, cuidando lo que nuestros clientes más quieren.*

*Hoy, más de 700.000 clientes en Europa confían en nosotros, y en 2025 fuimos reconocidos como Líder en Servicio de Alarmas para casa y negocio, lo que refleja nuestro compromiso diario de estar ahí cuando más nos necesitan. En España, nos enorgullece ser líderes en respuesta ante emergencias, reaccionando en menos de 15 segundos. Nuestros clientes nos valoran con un 4,8 en Trustpilot, y eso nos llena de orgullo porque sabemos que detrás de cada número hay historias de confianza y tranquilidad.*

#### **Categoría: SUPERMERCADOS ON-LINE**

##### **Ganador: Dia España**

*Dia es la red líder de tiendas de proximidad en España, con más de 2.300 supermercados. Su propuesta se basa en ofrecer una compra fácil, rápida y asequible, tanto en tiendas físicas como online. Con más de 45 años de historia, apuesta por la calidad, la proximidad y la diversidad. Hace cinco años inició una profunda transformación centrada en un surtido de máxima calidad, la mejor experiencia omnicanal y un nuevo modelo de tienda donde hacer la compra de una manera fácil, rápida y cerca de casa. Ha renovado su marca propia, apostando por la calidad y potenciado los productos frescos y locales. Su canal online llega al 84% de los hogares y su app suma 5 millones de descargas. Su actividad en España, genera más de 100.000 empleos, directos e indirectos, en la cadena de valor y colabora con 1.200 proveedores locales. Dia es hoy una compañía sólida, rentable y con gran proyección de futuro.*

#### **Categoría: TRANSPORTE INTERNACIONAL**

##### **Ganador: DHL Express**

*DHL Express es la división especializada del Grupo DHL dedicada al transporte urgente internacional de documentos y mercancías. Con presencia en más de 220 países y territorios, ofrece soluciones de transporte rápidas, seguras y confiables. Su red global permite entregas puerta a puerta en tiempos reducidos, incluso en destinos remotos. La compañía facilita operaciones de importación y exportación para empresas de todos los tamaños, conectando mercados de forma eficiente. DHL Express gestiona tanto envíos B2B (entre empresas) como B2C (de empresas a consumidores), adaptándose a las necesidades del comercio electrónico y del comercio global. Es un referente mundial en logística exprés para empresas y particulares y, asimismo, juega un papel clave en el comercio internacional, facilitando la conexión entre mercados y personas. DHL Express destaca por su innovación tecnológica, trazabilidad en tiempo real y atención al cliente. En España cuentan con una red propia formada por 3 Hubs internacionales, 6 Gateways, más de 40 instalaciones y más de 1.600 puntos de servicio.*

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)