

Edición XIV

LÍDERES EN SERVICIO

Es hora de dejar el sello





¿Qué es?

Elegido Servicio de Atención al Cliente del Año es el reconocimiento de los **usuarios** a la empresa más destacada de cada sector por su **calidad** de atención al cliente.

¿Qué nos hace diferentes?

INDEPENDIENTE

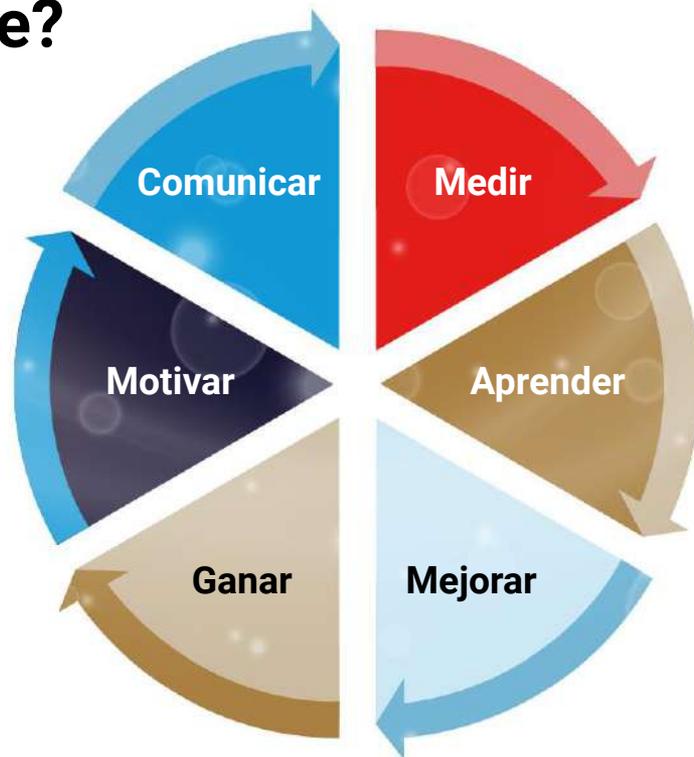
EXCLUSIVO

IMPARCIAL

INTERNACIONAL



¿Para qué sirve?





Líderes en Servicio a lo largo del tiempo



NESPRESSO



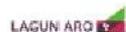
SEPHORA



BALEARIA



SAMSUNG



La metodología del certamen



* Garantizamos la confidencialidad de todos los participantes.

* Mínima participación: 3 empresas por categoría.



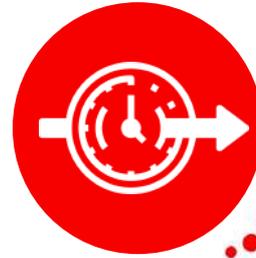
Mystery shopper



10 a 15 escenarios
de preventa, venta
y post venta.



Hasta **16 criterios**
evaluados en cada
interacción y canal.



**Entre 6
y 8 semanas**
de evaluación.



ALICIA
WORLDWIDE QUALITY

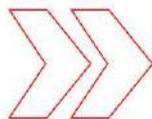


Mystery test



1

**DEFINIR
CANALES**



2

**IDENTIFICAR
ESCENARIOS**



3

**REALIZAR
EVALUACIONES**



ALICIA
WORLDWIDE QUALITY





Mystery test



*Test opcionales

Tipos de criterios

- Gestión de la disponibilidad
- Relacional
- Calidad de la respuesta
- Impresión general

Evaluación

- No evaluable
- Inexistente: 0 PTS
- Parcial: 1 PTS
- Bueno: 2 PTS
- Ponderación doble (calidad respuesta e impresión general)





Mystery test // **INFORME**



- **Informe** de resultados **detallado** de tu atención al cliente.
- **Comparado** con tu **sector**, el mercado y con los ganadores de las diferentes categorías.
- Evaluación multicanal e imparcial: Detectar **áreas de mejora**.
- **Análisis profundo** de cada canal.
- **Recomendaciones**.



ALICIA
WORLDWIDE QUALITY





Mystery test // EJEMPLO INFORME

Mystery Telefónico

	Empresa participante				Media categoría		Total Global	
	Nº tests	Nota de la empresa	% resultados	Posición respecto al global	Nota actividad	% resultados	Nota del certamen	% resultados
Grupo: Gestión de la disponibilidad	90,506%			↑	94,618%		89,315%	
(C9) Tiempo de Respuesta	135	1,911	95,556%	↑	1,941	97,037%	1,859	92,929%
(C11) Acceder al Servicio que desea	129	1,659	82,946%	↓	1,833	91,635%	1,745	87,256%
(C10) Hablar con un Asesor/Agente	129	1,884	94,186%	↑	1,924	96,198%	1,809	90,455%
(C13) Llamada en Espera	2	0,000	0,000%	↓	0,000	0,000%	0,938	46,906%
Grupo: Relacional	91,634%			↑	88,077%		88,462%	
(C1) Toma de contacto	129	2,000	100,000%	↑	2,000	100,000%	1,923	96,142%
(C2) Identificación	129	2,000	100,000%	↑	2,000	100,000%	1,996	99,785%
(C3) Saber Decir	129	2,000	100,000%	↑	2,000	100,000%	1,998	99,921%
(C4) Reformulación	129	1,984	99,225%	↑	1,909	95,437%	1,806	90,292%
(C5) Transferencia de la llamada	1	0,000	0,000%	↓	0,000	0,000%	0,590	29,487%
(C12) Tiempo de la Transferencia	1	0,000	0,000%	↓	0,000	0,000%	0,726	36,286%
(C6) Saber Orientar	1	2,000	100,000%	↑	2,000	100,000%	1,758	87,898%
(C7) Saber escuchar/ Escucha Activa	129	2,000	100,000%	↑	2,000	100,000%	1,996	99,799%
(C8) Despedida	129	1,039	51,938%	↑	0,673	33,650%	0,965	48,249%
Grupo: Calidad de la Respuesta	95,556%			↑	97,037%		90,222%	
(C14) Calidad de la respuesta	135	3,822	95,556%	↑	3,881	97,037%	3,609	90,222%
Grupo: Calidad Humana	82,765%			↓	80,113%		85,229%	
(C15) Impresión General	135	2,667	66,667%	↓	2,444	61,111%	2,919	72,976%
(C16) Calidad del Tono	129	1,992	99,612%	↑	1,992	99,620%	1,966	98,291%
Total puntuación ponderada	9,020			↑	8,915		8,827	





Mystery test // EJEMPLO INFORME



**CANAL
TELFÓNICO**

LLAMADAS ATENDIDAS

	Puntos débiles	Acciones para mejorar
<u>C8. Despedida</u>	En 110 llamadas hemos observado que los agentes no realizan una despedida adecuada. En 96 de estas llamadas el agente ofrece requerimiento de ayuda pero no personaliza la despedida, mientras que en las 14 restantes no hace ni una cosa ni la otra.	Procurar realiza una despedida la cuál sea personalizada y ofrezca un requerimiento de ayuda por si el cliente tuviera dudas, cómo por ejemplo: <i>"¿Le puedo ayudar en algo más/Tiene cualquier otra duda o consulta Juan/Laura?"</i>
<u>C15. Impresión General</u>	En 78 llamadas hemos observado que el agente no ha personalizado la llamada en ningún momento de estas, incluso en casos que el cliente dice su nombre nada más empezar la llamada.	Procurar preguntar el nombre del cliente para poder personalizar la llamada, como por ejemplo: <i>"¿Me podría decir su nombre para dirigirme a usted?/¿Con quién tengo el gusto de hablar?"</i>
<u>C16. Calidad del Tono</u>	En 1 llamada hemos observado que el tono transmitido por el agente no mostraba dinamismo.	Procurar que el tono transmitido por el agente muestre seguridad y dinamismo durante la resolución de la consulta.





Mystery test // EJEMPLO INFORME

**CANAL
TELEFÓNICO**

LLAMADAS ATENDIDAS

	Puntos débiles	Acciones para mejorar
<u>C11. Acceder al servicio que desea</u>	En 22 llamadas hemos observado que la duración del IVR ha sido superior al minuto.	Procurar que la duración del IVR sea inferior al minuto, ya sea recortando opciones o hacer optativo la LPD, etc.
<u>C10. Hablar con un agente/asesor</u>	En 9 llamadas hemos observado que el tiempo es superior al minuto cuando esperamos a que nos atienda un agente. Concretando, en tres de ellas se coge entre 1 y 2 min, mientras que el resto se coge entre 2 y 4 min.	Procurar que los agentes puedan coger la llamada a los clientes en un tiempo que sea inferior al minuto.
<u>C13. Llamada en espera</u>	En 2 llamadas hemos observado que el tiempo de espera para poder encontrar la información ha sido superior a 30 segundos.	Procurar que los agentes puedan encontrar la información en menos de 30 segundos, o ir hablando al cliente y volver a poner en espera en lapsos de menos de ese tiempo.
<u>C4. Reformulación</u>	En 1 llamada hemos observado que el agente no realiza una reformulación o utiliza la información dada por el cliente para responder a la consulta.	Procurar realizar una reformulación de la consulta planteada por el cliente, como por ejemplo: <i>"Entiendo que el motivo de su llamada es sobre ... (consulta del cliente), ¿correcto?"</i>





Mystery test // EJEMPLO INFORME



CANAL
E-MAILS

Informe de Resultados 'Elegido Servicio de Atención al Cliente del Año 2023'

Personalización

1. Utiliza un saludo genérico sin personalizar.

2. Utiliza un saludo genérico sin personalizar.

3. Utiliza un saludo genérico sin personalizar.

4. Utiliza un saludo genérico sin personalizar.

5. Utiliza un saludo genérico sin personalizar.

6. Utiliza un saludo genérico sin personalizar.

7. Utiliza un saludo genérico sin personalizar.

8. Utiliza un saludo genérico sin personalizar.

9. Utiliza un saludo genérico sin personalizar.

10. Utiliza un saludo genérico sin personalizar.

11. Utiliza un saludo genérico sin personalizar.

12. Utiliza un saludo genérico sin personalizar.

13. Utiliza un saludo genérico sin personalizar.

14. Utiliza un saludo genérico sin personalizar.

15. Utiliza un saludo genérico sin personalizar.

16. Utiliza un saludo genérico sin personalizar.

17. Utiliza un saludo genérico sin personalizar.

18. Utiliza un saludo genérico sin personalizar.

19. Utiliza un saludo genérico sin personalizar.

20. Utiliza un saludo genérico sin personalizar.

Impresión general (C3, C4 Y C15)

mié, 18 may, 9:57 (hace 9 días) ☆

mié, 18 may, 9:57 (hace 9 días) ☆

mié, 18 may, 10:00 (hace 9 días) ☆ 📧

para mí

Estimado Doña Zulema :

Muchas gracias por su correo electrónico.

Con respecto a su consulta le confirmo que puede configurar su cuenta de XXXX en su cuenta de Gmail. Puede consultar los distintos planes de correo picando

Quedo a la espera de su respuesta con teléfono y horario de contacto para resolver dudas y/o tramitar la activación.

Un cordial saludo,

Soporte Técnico

mié, 18 may, 10:00 (hace 9 días) ☆ 📧

Fallo en la personalización al asignar el género contrario (utiliza estimado en vez de estimada), en la redacción (utiliza picando en vez de pulsando) y en el formato al tener espacios de más.



Encuestas de satisfacción

2.000

ENCUESTAS
ENVIADAS

CLIENTES

REALES O
POTENCIALES

INFORMACIÓN
CUANTITATIVA Y
CUALITATIVA

Evaluación

- Satisfacción global.
- Recomendación.
- Utilidad de la información.
- Amabilidad.
- Valoración global del contacto comercial

* Envío de 2.000 encuestas de satisfacción. Respuesta en función de la tasa de penetración de a compañía participante con un mínimo de 100 respuestas válidas por empresa evaluada.

netquest

EL ELEGIDO
**SERVICIO
DE ATENCIÓN
AL CLIENTE**
DEL AÑO
2025



Encuestas de satisfacción

Informe de Resultados
*'Elegido Servicio de Atención al
Cliente del Año 2025'*



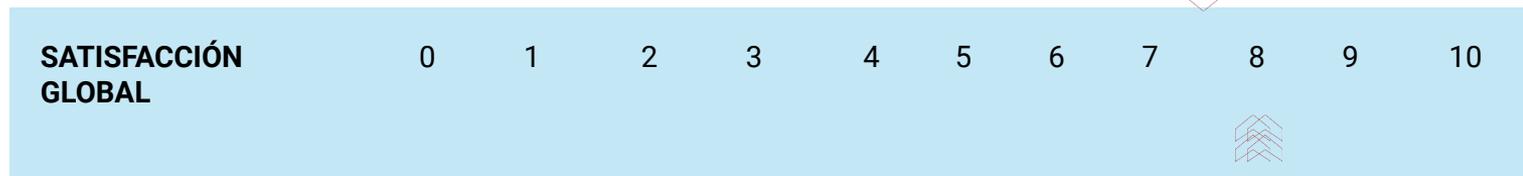
Nº respuestas: 135

»» Detalle por pregunta

1

Valore de 0 a 10 su grado de **satisfacción global**
con las siguientes empresas

7,60 Total participantes



Total categoría **8,27** **8,29** Nota empresa





Encuestas de satisfacción

1

Valore de 0 a 10 su grado de **satisfacción global**



18-24 años **8,33**

25-34 años **8,06**

35-44 años **8,16**

45-54 años **8,40**

55-65 años **8,39**

Andalucía	8,74
Aragón	7
Asturias	6,20
Baleares	-
Canarias	8,33
Cantabria	9
Castilla León	8,55
Castilla La Mancha	7,50
Cataluña	7,27
C.Valenciana	8,13
Extremadura	-
Galicia	8,40
Madrid	8,68
Murcia	9,50
Navarra	-
País Vasco	8,67
La Rioja	5



Informe de Resultados
'Elegido Servicio de Atención al Cliente del Año 2025'



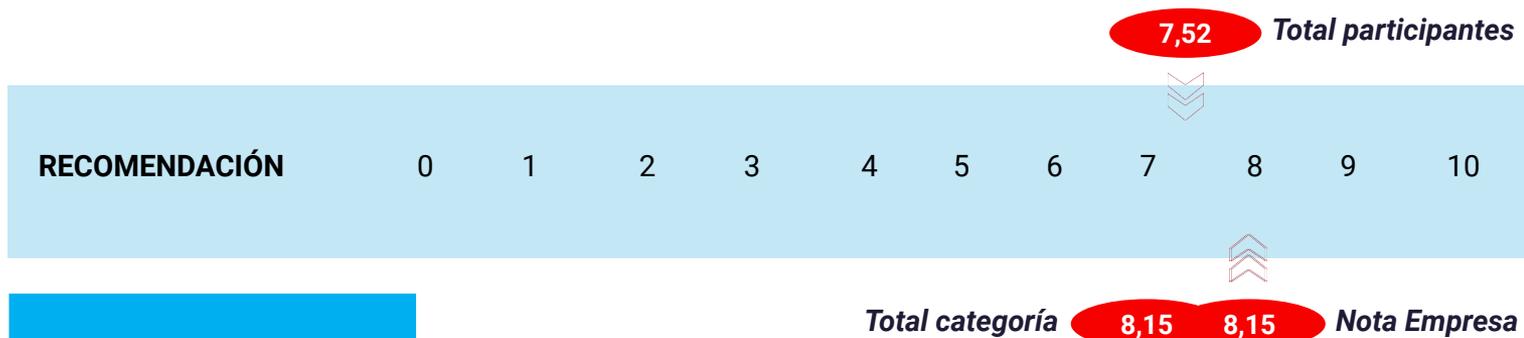


Encuestas de satisfacción

2

Recomendaría el servicio de esta compañía a mi familia, amigos o cualquier persona de mi entorno.

Informe de Resultados
'Elegido Servicio de Atención al Cliente del Año 2025'



NPS = 31,25





Encuestas de satisfacción

Informe de Resultados
*'Elegido Servicio de Atención al
Cliente del Año 2025'*



Análisis semántico de los comentarios **cualitativos**
aportados en las encuestas

SATISFACCIÓN

Comentarios negativos

8,6%
del total





Encuestas de satisfacción

Informe de Resultados
*'Elegido Servicio de Atención al
Cliente del Año 2025'*



Análisis semántico de los comentarios **cualitativos**
aportados en las encuestas

no quede satisfecho del todo, podia funcionar mejor

Los productos son buenos pero la atención fatal

Porque no recibí toda la información que quería

Tardan en coger el telefono a veces mucho

Productos de dudosa calidad, servicio técnico borde e incompetente.

Porque el producto se ha sobre valorado





Encuestas de satisfacción

Informe de Resultados
'Elegido Servicio de Atención al Cliente del Año 2025'



Análisis semántico de los comentarios **cuantitativos** aportados en las encuestas

RECOMENDACIÓN

Comentarios positivos

88,3%
del total





Encuestas de satisfacción

Informe de Resultados
*'Elegido Servicio de Atención al
Cliente del Año 2025'*



Análisis semántico de los comentarios **cualitativos** aportados en las encuestas

- ✓ Por su calidad en todos sus productos
- ✓ Porque tiene gran variedad de modelos y electrodomésticos a precios muy competitivos
- ✓ Compromiso con el medio ambiente, sostenibles
- ✓ Es una marca fiable en todos los sentidos
- ✓ Porque aparte de la satisfacción con la marca, la calidad de la misma, el servicio fue muy bueno
- ✓ Es mi marca preferida, nunca he tenido problemas con ellos
- ✓ Es una buena marca y buena calidad
- ✓ Duradero calidad prestaciones y variedad





Encuestas de satisfacción

La nota de la encuesta de satisfacción afectará **hasta un 20%** de la nota final. La empresa que obtenga la nota más elevada, siempre que supere el **6**, será la ganadora en la categoría.



Único ganador por categoría



220
MYSTERY SHOPPER



2.000
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

NOTA ENCUESTA SATISFACCIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
COEF. PONDERACIÓN*	0.8	0.85	0.9	0.95	1	1	1	1.05	1.1	1.15	1.2

*Escala continua: 1 décima = 0.005 puntos





La gala

PONIENDO EN VALOR EL TRABAJO
DE LOS EQUIPOS



- MOTIVACIÓN
- NETWORKING
- VISIBILIDAD MEDIOS
- MATERIAL AUDIOVISUAL PARA DIFUSIÓN
- DIVERSIÓN



ELEGIDO
**SERVICIO
DE ATENCIÓN
AL CLIENTE**
DEL AÑO
2025

Uso del logotipo



ELEGIDO
**SERVICIO
DE ATENCIÓN
AL CLIENTE**
DEL AÑO
2025

Eres un líder en
atención al cliente

COMUNÍCALO

- 
- **1 año:** durante todo el 2024
 - **Exclusividad** en la categoría
 - En cualquier acción de comunicación en España

**Herramienta de comunicación
interna y externa**





Herramienta de COMUNICACIÓN INTERNA

- Motivación de equipos
- Liderazgo de marca

 **Schibsted Spain** @SchibstedSpain · 3 nov.
Felicitaciones, video, premio, pastel, galletas. Que no falte de nada para festejar ser Elegido Servicio de Atención al cliente CustomerCare.



¡Gracias por hacernos líderes un año más!
SAMSUNG

ENTERATE CÓMO FUE >



286 comentarios de Master y Shopper mediante comentarios en redes sociales y 2.026 interacciones online. Trabajo de ejemplo realizado entre marzo y agosto de 2019. Para información en: latemaservicio.com@westeladigital





Ejemplos uso de logo COMUNICACIÓN INTERNA



[video aquí](#)





Herramienta de COMUNICACIÓN EXTERNA

- Exclusividad
- Diferenciación
- Destaca tu atención al cliente
- Uso 360°





Herramienta de COMUNICACIÓN EXTERNA

- En soportes audiovisuales



[Easyjet](#)



[Shibsted Spain](#)



Premio Servicio
Atención al
Cliente 2022

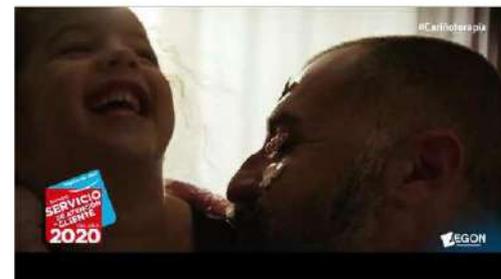
1:10

[Samsung Customer Service](#)



*305 contactos de Mystery Shopper en 6000 canales a distancia y 2.000 entrevistas online.
*Trabajo de campo realizado entre Mayo y Agosto de 2020. Más información en: www.laforastera.es/comunicacion

[Codifis](#)



[Aegon](#)





Ejemplos uso de logo

COMUNICACIÓN EXTERNA

- En prensa

VUELA CON LA TRANQUILIDAD DE HABER ELEGIDO A

LOS PRIMEROS

This is generation easyJet.

No nos gusta presumir, pero eligiendo easyJet tienes la tranquilidad de haber elegido a los primeros en transparencia, en honestidad, en ofrecerte lo que esperas de nosotros. Por eso nos han elegido Servicio de Atención al Cliente del año 2014.

Europa desde **17,99 €*** ida, sin tasas ocultas ni cargos sorpresa.

europa by **easyJet**

SERVICIO AL CLIENTE DEL AÑO 2014

*Precio de tarifa por persona en tarifa de aproximación (tarifa básica de transporte de pasajeros) en vuelos directos de Europa. Incluye: tarifa de transporte, seguro de viaje, seguro de equipaje y seguro de responsabilidad. Sin aplicación del impuesto por desarrollo turístico y pago de tasas de aeropuerto. Precios sujetos a disponibilidad. Precios en euros. Precios en dólares estadounidenses por cambio. ©2014 easyJet. Todos los derechos reservados. *El precio puede variar en función de la ruta y la temporada. Ver condiciones de venta en easyJet.com

europa by **easyJet**

No nos gusta presumir, pero eligiendo easyJet tienes la tranquilidad de haber elegido a los primeros en transparencia, en honestidad, en ofrecerte lo que esperas de nosotros. Por eso nos han elegido Servicio de Atención al Cliente del año 2014.

Europa desde **17,99 €*** ida, sin tasas ocultas ni cargos sorpresa.

VUELA CON LA TRANQUILIDAD DE HABER ELEGIDO A LOS PRIMEROS

This is generation easyJet.

SERVICIO AL CLIENTE DEL AÑO 2014

SERVICIO AL CLIENTE DEL AÑO 2018

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR MICHELIN, UN COMPROMISO INCONDICIONAL

Desde que se fundó la empresa la misión de MICHELIN ha sido la de contribuir al progreso de la movilidad de Estados y personas, y más allá de esto, el desarrollo de la sociedad. Nuestro objetivo más amplio es satisfacer la necesidad fundamental humana de socializarse, interactuar y conectar.

¡Hay MICHELIN en elegido Servicio de Atención al Cliente del Año 2018!

Porque MICHELIN responde a sus clientes, incluso después de la compra. Puedes contactar con nosotros por email o chat para cualquier duda relacionada con tu reserva.

¡Contacta con nuestros expertos siempre que quieras!

© 2018 Michelin. Todos los derechos reservados. MICHELIN y el logo de MICHELIN son marcas registradas de MICHELIN. MICHELIN y el logo de MICHELIN son marcas registradas de MICHELIN.

SERVICIO AL CLIENTE DEL AÑO 2018

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR MICHELIN, UN COMPROMISO INCONDICIONAL

Desde que se fundó la empresa la misión de MICHELIN ha sido la de contribuir al progreso de la movilidad de Estados y personas, y más allá de esto, el desarrollo de la sociedad. Nuestro objetivo más amplio es satisfacer la necesidad fundamental humana de socializarse, interactuar y conectar.

¡Hay MICHELIN en elegido Servicio de Atención al Cliente del Año 2018!

Porque MICHELIN responde a sus clientes, incluso después de la compra. Puedes contactar con nosotros por email o chat para cualquier duda relacionada con tu reserva.

¡Contacta con nuestros expertos siempre que quieras!

MICHELIN

ELEGIDO SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DEL AÑO 2025





Ejemplos uso de logo COMUNICACIÓN EXTERNA





Un galardón NOTICIABLE



ejecutivos **mado** *madridiario* **europa press**



máximo. 18 de octubre de 2023

mado *madridiario*

ESPAÑA Y MUNDO | OPINIÓN | FOTOS | 6 NOVIEMBRE 2023 | CARAS Y LA ORETORIA

MAJRID HABLA DE | Más actualidad | España | Mundo | Política | Medio Ambiente | Educación | Innovación | Transportes

VIDEOS

AL FERIA FOTO



Foto de familia con las empresas ganadoras del Certamen de Líderes en Servicio. (Foto: Chemia Derosas)

Líderes en servicio: reconocido el buen trato a los clientes

Por MDO

Miércoles 17 de noviembre de 2023, 12:28h

El Teatro Albéniz de Madrid acogió anoche la Ceremonia de Entrega de Galardones de la 13ª edición del Certamen de los Líderes en Servicio. El acto, conducido por la cantante Ruth Lorenzo, sirvió para reconocer las empresas más valoradas en 30 categorías por su servicio de atención al cliente.

¿En qué c...

VIDEOS DEL DÍA

Y ROS NOCA

Vente-unique.com

0.295 seguidores

2 semanas · Editado ·

👉 Nous sommes fiers de vous annoncer que Vente-unique.com vient de recevoir le prix Élu Service Client de l'Année 2023 en Espagne !

👉 Après avoir été Élu Service Client de l'Année 2023 en France, c'était une évidence pour nous de concourir pour le prix espagnol.

👉 Pari réussi : l'organisme Líderes en Servicio nous a décerné ce prix la semaine dernière lors de la cérémonie au Théâtre Albéniz de Madrid.

Gracias y felicitades à tous nos clients, partenaires, collaborateurs, et particulièrement à notre super Service Client ! 🥰

En savoir plus sur l'élection ➡️ https://lnkd.in/g/em_3D-6

#ESGDA #eventunique #galaxia2024 #SAC

Ver traducción




👁️ 77

0 comentarios · 6 veces compartido

ALD Automotive España

18.764 seguidores

3 semanas · Editado ·

👉👉 Una gran noticia que nos llena de orgullo! La gran labor de nuestro equipo de atención al cliente ha sido reconocida con el galardón de "Servicio de Atención al Cliente del Año 2024", en la gala de la 13ª edición del Certamen de los Líderes en Servicio que se celebró el pasado 26 de septiembre.

Desde #ALDLeasePlan agradecemos todos los esfuerzos que nuestros compañeros llevan a cabo día a día para lograr la excelencia. Clara Santos y Emma Perona González recogieron el premio en nombre de todo el equipo que lo ha hecho posible.

Dejamos más información en esta noticia: <https://lnkd.in/g/BBJHudZ>
Compartimos también este vídeo tan emotivo de la recogida del premio: https://lnkd.in/g/vaE8_ct

¡Enhorabuena!

#AtenciónAlCliente



👁️ 116

25 comentarios · 5 veces compartido





Haz viral TUS LOGROS

RelaciónCliente
WEB

NOTICIAS • ENTREVISTAS • SOCIALIZACIONES • ESPECIAL • ACERCA DE • PREMIOS • OPINION • DIRECTO

Designadas las empresas Líderes en Servicio de Atención al Cliente en 30 sectores de actividad

16 MAR 2024 10:00

El Teatro Alcázar de Madrid, esta semana fue el escenario de la Ceremonia de Entrega de Galardones de la 13ª edición del Certamen de los Líderes en Servicio. El acto, conducido por la cantante Ruth Lorenzo, sirvió para conocer las empresas más valoradas en 30 categorías por su servicio de atención al cliente.

Las empresas candidatas en esta edición del certamen Líderes en Servicio en España han sido sometidas a una exhaustiva evaluación consistente en 200 test de Mystery Shopper mediante canales a distancia (135 test telefónicos, 55 e-mails o formularios, web, 6 navegadores web, 12 test de redes sociales y 12 test de chat virtual) e WhatsApp más una encuesta de satisfacción llevada a 2.000 personas representativas de la población española realizada por la empresa Natquest. Todas las evaluaciones han sido pensadas y validadas por el programa de medición de calidad eMita.

Las compañías galardonadas han obtenido el derecho de usar del logotipo Elegido Servicio de Atención al Cliente del Año 2024 en su comunicación durante un año, lo que los acredita como líderes en este aspecto.

El certamen, nacido en Francia hace 17 años, celebra su 13ª edición en España con récord de categorías.

Su objetivo es otorgar, por una parte, ofrecer a los usuarios una herramienta para distinguir a las compañías que ofrecen una mayor calidad de atención al cliente por sector de actividad y por otra, estimular a las empresas para que mejoren su servicio y puedan así diferenciar del resto de competidores.

Las empresas galardonadas de esta edición son:

Eroski
95.411 seguidores
3 semanas

Recibimos por duodécimo año consecutivo el Premio Líderes en Servicio. En esta ocasión hemos recibido el galardón en las categorías de comercio electrónico 🛒 y club de fidelización 📄, en un certamen en el que los consumidores participan en la elección de las organizaciones con mayor calidad en su #atenciónalcliente por sectores de actividad.

EROSKI recibe por duodécimo año consecutivo el premio al mejor servicio de atención al cliente

corporativo.eroski.es • 3 min de lectura

Josu Madariaga del sofá y 111 personas más • 2 comentarios • 11 veces compartidos

Cafés
1.234 seguidores
1 semana

¡Enhorabuena a los protagonistas!
Elegido Servicio de Atención al Cliente del Año 2024

Cafés gana el premio Servicio de Atención al Cliente del Año 2024 en el certamen Líderes en Servicio

por Redacción con el fin de compartir... Actualidad • Noticias

Compartir este contenido

Cafés, entidad financiera especializada en la concesión de créditos al consumo, ha sido reconocida con el premio "Servicio de Atención al Cliente del Año 2024" dentro de la categoría de Organismos de Crédito, en la decimosexta edición del certamen Líderes en Servicio, organizado por Socio-Tiempo Advertising.





Calendario



Inscripción de candidaturas

Hasta el 30 de Abril de 2024



Validación y realización del estudio

Segundo y tercer trimestre 2024



Entrega de premios

Octubre 2024



Derecho de uso del logotipo

Del 1 de Enero al 31 de
Diciembre de 2025





Tarifas

Participación
+ informe de resultados

FACTURABLE EN 2024

10.000 €

(IVA NO INCLUIDO)

Derecho de uso del
logo durante 1 año

FACTURABLE EN 2025

12.000 €

(IVA NO INCLUIDO)

*Obligatorio en caso de ganar

Únicamente para los ganadores en cada categoría





¿Por qué participar?



Mide la **calidad de tu servicio** de atención al cliente por área de trabajo



Comparativa del SAC respecto a la competencia y al mercado



Aplica **acciones de mejora** en criterios concretos tras una evaluación multicanal



Conoce la **percepción** de tus clientes



Realiza el **seguimiento y la evolución** de los resultados (año/año)



Obtén una herramienta de **motivación de los equipos**



Diferenciación a través del **derecho de uso del logo** en todas las acciones de comunicación durante 1 año



Consigue un **argumento de ventas exclusivo** en el sector





- Temarios ADHOC para cada empresa.
- Impartidos por reformadores cualificados de la organización del certamen.
- Adecuado para diferentes áreas de la empresa (comercial, marketing, atención al cliente).
- Casos prácticos con escuchas reales.
- Flexibilidad en la elección de fechas.
- Personal coaching.

NUEVO PARTNER

**contact
center
INSTITUTE**



- Evaluación personalizada de los canales a distancia de la empresa mediante Mystery Test.
- Flexibilidad en la selección de fechas.
- Elección de los competidores que deseen comparar.
- Presupuestos adaptados a las necesidades de cada cliente.
- Elección del número de test a realizar y de la periodicidad.





ELEGIDO
**SERVICIO
DE ATENCIÓN
AL CLIENTE**
DEL AÑO
2025

¡GRACIAS!

Sotto Tempo Advertising S.L.
*C/Mare de Déu de Núria 8 bajos
08017 Barcelona*

media@sottotempo.com

93 205 85 80

lideresenservicio.com





S O T T O T E M P O

TE POTENCIA

**De tu mano,
podemos llegar lejos.**

**¿Os interesa?
¡Te presupuestamos!**