

Europ Assistance recibe el premio al mejor servicio de asistencia integral

Europ Assistance, premiada entre las empresas que obtienen mejor puntuación

El concurso, nacido en Francia en 2007, ha comenzado este año en España de la mano de Sotto Tempo Adversiting, S.L. El objetivo es premiar la calidad y excelencia en el trato con el cliente, una de las preocupaciones que más interesan a consumidores y empresas, además de uno de los principales criterios de compra.

La elección del Servicio de Atención al Cliente del Año está basada en una metodología rigurosa y transparente, realizada a través del sistema *Mystery Shopper*. Los criterios y directrices de calidad para elegir a los premiados se basan en la normativa europea UNE-EN 15838, la cual establece los requisitos para la prestación del servicio en los centros de contacto con el cliente. Para ello se realiza una media de 160 test por empresa a través de los 3 principales canales de comunicación a distancia de la atención al cliente: teléfono, Internet y correo postal. Los criterios valoran el nivel de reactividad, accesibilidad, receptividad, objetividad y responsabilidad, entre otros.

Europ Assistance ostentará el distintivo “elegido servicio de atención al cliente del año” a partir del mes de noviembre de 2011 durante un año

La ceremonia de entrega de premios tuvo lugar ayer en Madrid en el hotel Hesperia a las 19:30 horas. Pablo Moreno, subdirector general de la compañía, recibió el premio en representación de Europ Assistance al “**Mejor Servicio de Asistencia Integral del año 2012**”, distintivo que acompañará a la compañía a lo largo de todo el año.

Durante su intervención, Pablo Moreno señaló que *“el mundo de la asistencia es un ámbito complicado ya que ayudamos a personas en situaciones adversas y difíciles”* y, para terminar, destacó que *“el premio ha sido posible gracias a un equipo humano entregado a su trabajo, muy profesional y con clara vocación”*.

Nbr of pages 2 Page 1

Europ Assistance España

Orense, 4 - 28020 Madrid - España - Tel +34 91 514 99 00 - Fax +34 91 514 99 50

www.europ-assistance.es



Viernes, 4 de noviembre de 2011

Fundado en 1963, inventor del concepto de asistencia, el Grupo Europ Assistance opera a nivel mundial con el fin de ofrecer soluciones adecuadas a más de 300 millones de clientes en todo el mundo, tanto a nivel privado como corporativo, tanto en situaciones cotidianas como de emergencia las 24 horas del día, los 365 días del año.

99.98% controlada por el Grupo GENERALI, el Grupo Europ Assistance hoy abarca 208 países con su gama de servicios, y cuenta con 80 empresas, que emplean a 4.300 colaboradores, en 38 países: Angola, Argentina, Austria, Bahamas, Bélgica, Brasil, Camerún, Canadá, Chad, Chile, China, Congo, República Checa, Francia, Polinesia Francesa, Alemania, Grecia, Hungría, India, Irlanda, Italia, Libia, Luxemburgo, Nigeria, Países Bajos, Polonia, Portugal, Rumania, Rusia, Serbia, Singapur, Sudáfrica, España, Suiza, Túnez, Turquía, Reino Unido, Estados Unidos.

En 2010, el Grupo Europ Assistance ha realizado más de 11.8 millones de intervenciones en todo el mundo, con más de 58.2 millones de llamadas atendidas por nuestros asistentes, gracias en gran parte a su personal médico compuesto por 400 médicos y enfermeras, con el respaldo de una red de 420.000 prestatarios y bajo la supervisión de la asistencia basada en 40 plataformas telefónicas.

Contacto prensa

Beatriz Calabria
Responsable de Marketing
Tel : +34 91 514 98 89
E-mail : beatriz_calabria@europ-assistance.es

Contacto de prensa

Nora Benito
Tel. : +34 91 514 98 64/53
E-mail:
Nora_benito@europ-assistance.es