

DHL galardonada por su servicio de Atención al Cliente

El premio Líderes en Servicio acredita a DHL como pionera en España del sector transporte en atención al cliente.

DHL Express en España ha sido premiada por su atención al cliente en la categoría sector transporte en la cuarta edición del Certamen de los Líderes en Servicio. El premio le acredita como líder en este aspecto y le otorga el derecho de uso del logotipo Elegido Servicio de Atención al Cliente del Año 2015 en su comunicación durante un año. El del Departamento de Atención al Cliente, José Antonio Calleja, recogió el galardón.

El certamen Elegido Servicio de Atención al Cliente del Año nació en Francia en 2007 y llegó a España en 2011. Su objetivo es doble: 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 diferenciarse del resto de competidores.

En la edición de este año, un total de 14 empresas han sido galardonadas en 15 categorías distintas (una de las compañías en dos de las categorías), por su servicio de atención al cliente. Cada una de ellas ha sido sometida a una exhaustiva evaluación consistente en 200 tests de Mystery Shopper en canales a distancia mediante la aplicación eAlicia.com (130 tests telefónicos, 50 e-mails o formularios web y 12 navegaciones web y 8 en las redes sociales) más una encuesta de satisfacción lanzada a 2.000 personas representativas de la población española llevada a cabo por la empresa líder en investigación de mercados TNS.

La ceremonia de entrega de los premios, que tuvo lugar en el Palacio de Cibeles de Madrid, fue conducida por la periodista Nieves Herrero, acompañada del mago Yunque, e inaugurada por el Presidente de la Asociación para el Desarrollo de la Experiencia Cliente (DEC), Jorge Martínez-Arroyo.

Según los datos aportados por la organización del certamen, la atención al cliente en España se sitúa en tercer lugar como criterio de elección de un producto o servicio, sólo superado por el precio y la confianza en la marca.

Para el 72% de los españoles la calidad del servicio al cliente influye en su decisión de compra y recompra y el 57% declara que en caso de estar decepcionado con la calidad en la atención se plantearía cambiar de empresa proveedora.

Según Miguel Borrás, Director General de DHL Express Iberia: "Este premio tiene para nosotros muchísimo valor, porque demuestra que la cultura de estar centrados en el cliente forma parte de nuestro ADN y porque sentimos que es el reconocimiento público a la excelente labor realizada en ese

sentido por nuestro departamento de atención al cliente”.

Esta competición se celebra de forma anual y abierta a todas las compañías que deseen evaluar su nivel de servicio de atención al cliente mediante canales a distancia. La gran importancia de este certamen es que representa un símbolo de calidad que transmite seguridad al consumidor a la hora de contratar el servicio de una empresa.

Datos de contacto:

Noelia Perlacia

915191005

Nota de prensa publicada en: [Madrid](#)

Categorías: [Logística](#) [Eventos](#) [Recursos humanos](#) [Premios](#)

NotasdePrensa

<https://www.notasdeprensa.es>