

## **Direct Seguros elegido 'Servicio de Atención al Cliente del año 2018'**

**La aseguradora de directo mejora la valoración en todos sus canales de atención, especialmente a través del email y RRSS. Destacan la buena atención de su servicio de contact center a través de redes sociales y la usabilidad de su página web**

Direct Seguros consolida su liderazgo en customer service y por tercer año consecutivo obtiene el galardón 'Elegido Servicio de Atención al Cliente del año 2018' en la categoría de 'seguros de autos'. En esta edición, la compañía ha mejorado la evaluación en todos sus canales, especialmente en la atención a través de correo electrónico y redes sociales.

'Elegido Servicio de Atención al Cliente del año 2018' es una distinción que destaca a las compañías que mejores estrategias despliegan en sus servicios de contact center. "Para DIRECT es un orgullo volver a obtener este sello ya que, por un lado, nos ayuda a seguir mejorando en nuestra estrategia de poner al cliente en el centro de la compañía y, por otro, reconoce la labor de todos los profesionales que trabajan en la compañía", afirma Silvia Gayo, Directora de Operaciones de Direct Seguros.

El premio se basa en 205 tests de Mystery Shopper y 2.000 encuestas de satisfacción llevadas a cabo por los partners metodológicos eAlicia y Netquest. De esta manera, DIRECT ha vuelto a obtener por tercer año consecutivo la mayor nota de satisfacción dentro del segmento de aseguradoras de auto del ramo directo por la buena apreciación que hacen los usuarios de su página web y de las Redes Sociales, así como de la asistencia telefónica.

El reto de la omnicanalidad

Direct Seguros considera una necesidad básica e imprescindible lograr una plena omnicanalidad en su servicio de atención al cliente. La apuesta por la omnicanalidad se refleja en la mejora de la evaluación de todos los canales de contacto de la compañía. "En Direct entendemos la omnicanalidad desde el cliente y a través de la tecnología", comenta Gayo y añade que "aquella compañía que no se centre en el cliente, acabará desapareciendo".

### **Datos de contacto:**

David Málaga

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

Categorías: [Automovilismo](#) [Seguros](#) [Recursos humanos](#) [Industria](#) [Automotriz](#)