



Michelin galardonada en El Certamen de los Líderes en Servicio por la calidad de su servicio de atención al cliente

Michelin ha sido galardonada por segundo año consecutivo con el premio Líderes en Servicio, en la octava edición de “El Certamen de los Líderes en Servicio” del sector neumáticos. Un premio que reconoce la calidad de la atención que las empresas ofrecen a sus clientes mediante canales a distancia.

Michelin recibe un año más el premio Líderes en Servicio 2019 del sector neumáticos, otorgado en la octava edición de “El Certamen de los Líderes en Servicio”, en el que se han dado a conocer las empresas más valoradas en 25 categorías diferentes por su servicio de atención al cliente. Un galardón que supone un reconocimiento a la estrategia de Michelin, que pone al consumidor en el centro de atención, para ser referencia no sólo en servicio al cliente, sino también en experiencia del consumidor.

Para Michelin, los clientes son la razón de ser, tanto a la hora de concebir y fabricar nuevos productos que se adapten a sus necesidades como al desarrollar y ofrecer servicios de calidad, con el objetivo de dar respuesta a un mercado cada vez más dinámico. Servicios que acompañan al consumidor no solo durante el proceso de compra, también durante toda la vida del neumático. Para ello, los consumidores que lo deseen pueden recibir el asesoramiento de un experto de Michelin contactando por email, chat online o por teléfono. El asesoramiento se realiza tanto durante el proceso de selección y compra de sus nuevos neumáticos antes de acudir al distribuidor o taller autorizado de su elección, como posteriormente, para resolver cualquier duda que el cliente pueda tener relacionada con sus neumáticos.

La ceremonia de entrega de los galardones de la octava edición del Certamen de los Líderes en Servicio tuvo lugar el pasado miércoles 24 de octubre en el Palacio Neptuno de Madrid, en un evento que reunió a más de 250 representantes de las empresas galardonadas. Pedro Álvarez, Director de Marketing de Michelin, se mostraba orgulloso por el reconocimiento al recoger el premio: *“Para Michelin es una satisfacción y un orgullo ser, por segundo año consecutivo, la referencia en el servicio al consumidor en un mercado tan complicado y exigente como el del neumático. En Michelin, responder con rapidez y eficacia a nuestro cliente es una de nuestras prioridades”.*

Michelin es una de las 22 empresas galardonadas en las 25 categorías de esta edición. Para seleccionar los ganadores, las empresas candidatas se someten a una rigurosa evaluación que incluye más de 200 test utilizando los respectivos canales a distancia de cada compañía (canal telefónico, email, formularios web, redes sociales o chat virtual), así como una encuesta de satisfacción realizada a 2.000 personas. Todas las evaluaciones se procesan y validan mediante un programa especial de medición de calidad. Los galardonados pueden utilizar durante un año el logotipo otorgado por el certamen, que les acredita como líderes en atención al cliente.



Michelin tiene la ambición de mejorar de manera sostenible la movilidad de sus clientes. Líder del sector del neumático, Michelin diseña, fabrica y distribuye los neumáticos más adaptados a las necesidades y a los diferentes usos de sus clientes, así como servicios y soluciones para mejorar su movilidad. Michelin ofrece igualmente a sus clientes experiencias únicas en sus viajes y desplazamientos. Michelin desarrolla también materiales de alta tecnología para la industria en torno a la movilidad. Con sede en Clermont-Ferrand (Francia), Michelin está presente en 171 países, emplea a 114.100 personas y dispone de 70 centros de producción en 17 países que en 2017 han fabricado 190 millones de neumáticos. (www.michelin.es).

DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN COMERCIAL

Avda. de Los Encuartes, 19
28760 Tres Cantos – Madrid – ESPAÑA
Móvil: +34 609 452 532 – angel.pardo-castro@michelin.com