

Madrid, 6 de octubre, 2026

Michelin, reconocida por décimo año consecutivo como Líder en Servicio en la categoría de neumáticos

Michelin reafirma una cultura de empresa en la que la satisfacción del cliente constituye uno de los pilares fundamentales de su actividad

- El reconocimiento pone en valor la calidad de la relación con el cliente y el compromiso diario de los equipos Michelin para ofrecer una experiencia cercana, eficaz y de confianza.
- 220 pruebas de 'mystery shopper' y más de 2.000 encuestas de satisfacción confirman la excelencia de la atención ofrecida por la marca en España.
- Para Cristina Sánchez Solano, directora de Servicio al Cliente de Michelin España: "nuestro objetivo, más allá del producto, es acompañar y escuchar al cliente para aportar soluciones que les faciliten la vida".

Michelin ha sido distinguida por décimo año consecutivo como Líder en Servicio en la categoría de neumáticos, un reconocimiento que sitúa nuevamente a la compañía entre las marcas mejor valoradas por los consumidores en materia de atención al cliente.

Este galardón premia la calidad de la relación que Michelin mantiene con sus clientes a través de todos sus canales de contacto, así como la capacidad de sus equipos para ofrecer respuestas ágiles, personalizadas y eficaces a lo largo de todo el recorrido del usuario.

Al alcanzar este reconocimiento por décimo año consecutivo, Michelin reafirma una cultura de empresa en la que la satisfacción del cliente constituye uno de los pilares fundamentales de su actividad.

El proceso de auditoría incluye 220 pruebas de atención en canales como teléfono, correo electrónico, página web, redes sociales y chat, además de encuestas de satisfacción a más 2.000 consumidores. Los resultados han sido rotundos, con una nota final de 9 puntos sobre 10, batiendo el récord histórico de valoración en el 'mystery shopper' y con comentarios cualitativos positivos resaltando 'confianza', 'referentes', 'la mejor tecnología', 'calidad y durabilidad', entre otros.

En palabras de Cristina Sánchez Solano, Directora de Servicio al Cliente de Michelin España: "Para Michelin, este reconocimiento tiene un valor especial porque distingue la calidad de la relación que construimos con nuestros clientes día tras día. Más allá de los productos, nuestro objetivo es acompañar, escuchar y aportar soluciones que les faciliten la vida. Que esta valoración llegue directamente de consumidores que interactúan con nosotros es una gran muestra de confianza. Y recibirla por décimo año consecutivo confirma la consistencia de una cultura que sitúa al cliente en el centro de todo lo que hacemos. Es una satisfacción, pero también una responsabilidad para seguir mejorando cada día".

Una cultura de servicio construida en el tiempo

Este reconocimiento es el resultado del compromiso diario de los equipos de Michelin, que trabajan para proporcionar una experiencia coherente y de calidad en todos los puntos de contacto con clientes, usuarios, distribuidores y profesionales. La compañía continúa impulsando la transformación de sus servicios mediante nuevas herramientas digitales, soluciones basadas en inteligencia artificial y procesos cada vez más eficientes, sin perder de vista la importancia de la escucha activa y del factor humano en la relación con el cliente.

Para Michelin, la excelencia en el servicio no responde a iniciativas puntuales, sino a una filosofía de mejora continua que busca anticiparse a las necesidades de los usuarios y ofrecerles soluciones adaptadas a cada situación.

Los clientes, en el centro de la estrategia

La obtención de este reconocimiento refrenda la estrategia de Michelin de situar al cliente en el centro de todas sus decisiones.

En un entorno cada vez más digital y exigente, la compañía mantiene su apuesta por combinar innovación tecnológica y atención personalizada para ofrecer experiencias que generen confianza y aporten valor a largo plazo.

Este décimo reconocimiento consecutivo supone además un impulso para seguir evolucionando y reforzar el compromiso de Michelin con una movilidad más segura, sostenible y conectada, poniendo siempre las necesidades de sus clientes en el centro de su actividad.

Acerca de Michelin

Michelin está construyendo un líder mundial en composites y experiencias que cambian vidas. Pionera en la ciencia de los materiales desde hace más de 130 años, Michelin aprovecha su experiencia única para contribuir significativamente al progreso humano y a un mundo más sostenible. Gracias a su incomparable dominio de los compuestos poliméricos, Michelin innova constantemente para fabricar neumáticos de alta calidad y componentes críticos para sectores tan exigentes como la movilidad, la construcción, la aeronáutica, la energía baja en carbono y la sanidad. El cuidado que pone en sus productos y el profundo conocimiento del cliente inspiran a Michelin a ofrecer las mejores experiencias. Éstas comprenden desde soluciones basadas en datos e inteligencia artificial para flotas profesionales hasta el descubrimiento de excelentes restaurantes y hoteles recomendados por la Guía MICHELIN. Con sede en Clermont-Ferrand, Francia, Michelin está presente en 175 países y cuenta con 129.800 empleados. (www.michelin.com).

DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN MICHELIN

 Glorieta de Bibendum, 1. Valladolid - 47009

 comunicación-ib@michelin.com

 www.michelin.es

 @Michelinespana

 @Michelinespana

 @Michelin
