



Cofidis, elegido Servicio de Atención al Cliente del Año en la categoría de Organismos de Crédito

Cofidis, entidad financiera especializada en la concesión de créditos al consumo y proyectos de financiación, ha sido premiada en el certamen Servicio de Atención al Cliente del Año 2015, en la categoría de Organismos de Crédito. La compañía obtiene este reconocimiento por segundo año consecutivo.

El premio, que también se entrega en Francia y Gran Bretaña, evalúa el servicio de atención al cliente de las compañías que operan a distancia, poniendo de manifiesto la calidad en la relación con los clientes. En el caso de Cofidis, la organización destacó la alta valoración obtenida en las pruebas del *Mystery Shopper*, así como en encuestas de satisfacción hechas a sus clientes.

El premio está organizado por la consultora Sotto Tempo Advertising y mide anualmente el nivel de servicio de atención al cliente en canales a distancia. Para ello, se combina la técnica del *Mystery Shopper*, llevada a cabo por la empresa de investigación Gesfutur, con la realización de encuestas de satisfacción a clientes reales, hechas por la empresa de estudios de mercado TNS.

A cada compañía participante en el certamen se le hacen 180 tests por vía telefónica, email y formularios web. En ellos se miden criterios como la disponibilidad, calidad en la respuesta (desde el punto de vista técnico y humano), y otros factores relacionales. Cualquier compañía puede participar en el certamen y optar a coronarse como Mejor Servicio en alguna de las 15 categorías que se analizan.

El premio se otorgó anoche en una ceremonia en el Palacio de Cibeles al que asistió parte del equipo de Relación Cliente. Para Cofidis, el premio supone “un reconocimiento grupal y personal a la apuesta que diariamente hacemos cada una de las personas que trabajamos en Cofidis por dar un servicio excelente a nuestros clientes. La relación de Cofidis con sus clientes va mucho más allá de concederles financiación: los apoyamos, asesoramos y acompañamos día a día, intentando siempre conocer su realidad y adaptarnos a sus necesidades”.

Gracias al reconocimiento, Cofidis podrá utilizar durante un año en sus canales de comunicación el sello que lo acredita como ganador de este galardón y que garantiza, por tanto, sus buenas prácticas en la relación con el cliente.