

# Schibsted Spain gana el premio al Servicio de Atención al Cliente del año 2018

- El servicio de Atención al Cliente de Schibsted Spain atendió más de 1 millón de consultas el pasado año
- Los usuarios son un pilar clave para la compañía y desde Atención al Cliente se trabaja para que su experiencia sea excelente

Schibsted Spain hemos sido reconocidos en la categoría de anuncios on-line con el premio "Servicio de Atención al Cliente del año 2018", galardón que entrega anualmente la consultora Sotto Tempo Advertising con el objetivo de promover la calidad del servicio de las empresas.

"Para nosotros este premio tiene un significado muy especial porque representa el reconocimiento al compromiso de Schibsted de poner al cliente en el centro de todo lo que hacemos. Toda la compañía tiene esa sensibilidad de pensar en el cliente primero, desde el cómo desarrollamos producto y diseñamos la experiencia de usuario hasta cómo tratamos al cliente cuando tiene dudas o necesita ayuda", ha asegurado Estanis Martín de Nicolás, Consejero Delegado de Schibsted Spain.

Las empresas participantes en esta séptima edición del certamen en España han sido sometidas a una metodología rigurosa, realizada a través de las técnicas de "Mystery Shopper", llevadas a cabo mediante la herramienta tecnológica eAlicia en los que se puntúa la atención telefónica, por email, en la web, redes sociales y chats virtuales. A este método se le suma la opinión de los clientes de las compañías participantes que se evalúa a través de 2.000 encuestas de satisfacción realizadas por Netquest, una empresa dedicada a la investigación online, a personas representativas de la población española que sean clientes reales o potenciales de las empresas participantes.

En el caso de Schibsted Spain, la nota final que ha obtenido en su calidad de servicio (9,72) se sitúa muy por encima de la media del sector (8,33). El servicio de la compañía que ha recibido la nota más alta ha sido la atención a través de la navegación web, con una calificación que ha rozado el 100% de satisfacción por parte de los usuarios.

## Innovación y mejora constante en el servicio

Para Encarna Castón, Directora de Atención al Cliente de Schibsted Spain, "en el entorno digital en el que operamos, el contacto permanente con el cliente es indispensable: quienes atienden a los clientes tienen un rol determinante en la compañía. La mejor manera de generar una buena experiencia de cliente es cuidar a nuestros empleados y este premio es el reconocimiento a la excelente labor diaria de todo el equipo". El servicio de Atención al Cliente de la empresa cuenta con un equipo de 83 agentes que atienden un volumen medio de 94.000 peticiones mensuales, de las cuales el 40% son vía telefónica, el 50% a través de correo electrónico y el 10% a través de las redes sociales de la compañía. Para que las respuestas sean lo más precisas posibles los agentes se organizan por sectores, de manera que se especializan en una categoría (inmobiliaria, empleo, automoción o compra y venta de artículos de segunda mano).

La innovación en el servicio es constante en Schibsted Spain. Por ello, la compañía puso en marcha hace casi dos años el área denominada Customer Experience Management (CEM) y que está teniendo

importantes resultados en el alto nivel de satisfacción de sus usuarios. A través de esta área se identifican los motivos por los cuales los clientes contactan con el servicio de Atención al Cliente y, junto con los departamentos de producto y desarrollo, se implementan mejoras que respondan a las necesidades reales de los usuarios y optimicen su experiencia.

En el área de CEM se han ubicado otros proyectos como el Customer Experience Training program (CEX Training program), un programa en el que trabajadores de la compañía comparten unos días en Atención al Cliente para conocer en primera persona cuáles son los comentarios de los usuarios, ver cómo se gestionan y proponer mejoras para solucionar las necesidades de los usuarios. Todas las nuevas incorporaciones pasan por el CEX Training program para escuchar y tener muy presente la voz del usuario desde el primer día.

En esta foto podéis ver todos los premiados como "Servicio de Atención al Cliente del año 2018":

