

El RACC obre una nova oficina virtual per atendre a través de les Xarxes Socials

@RACCoficina ofereix resposta immediata a qualsevol dubte relacionat amb productes RACC o gestió pendent amb el Club

Barcelona, 30 octubre de 2013 – El [RACC](#), l'automòbil club més gran d'Espanya, amb un milió de socis, obre una oficina virtual a [Facebook](#) i [Twitter](#), per oferir atenció a través de les xarxes socials en horari de dilluns a divendres de 9h a 18h. En aquest nou canal es pot sol·licitar informació relacionada amb el [RACC](#): solucionar dubtes, realitzar tràmits, renovar l'assegurança, canviar les dades personals, demanar duplicats de carnet, etc. Al mateix temps, té capacitat per absorbir queixes, reclamacions i suggeriments.

Sense oblidar el valor assistencial del [RACC](#), també és possible demanar servei mecànic per a vehicles amb un únic [tweet](#) o missatge a [Facebook](#) i sol·licitar ajuda des de l'estranger en cas de malaltia, pèrdua d'equipatge o robatori.

Els avenços tecnològics i l'ús diari de les xarxes socials ha portat al [RACC](#) a prendre la decisió d'ampliar els seus canals de contacte existents fins avui, oficines presencials i Callcenter, a l'atenció 2.0. La nova via virtual permet un contacte més estret amb el soci, personalitzar cada cas, reduir el temps de resposta i simplificar els tràmits administratius.

[@RACCoficina](#) rep el suport de totes les àrees del Club per poder donar una resposta ràpida, eficaç i directa a l'usuari. D'aquesta manera és possible simplificar les gestions i optimitzar recursos.

Des de la seva inauguració, un 43% de les peticions totals que rep l'oficina virtual són de caràcter general: tràmits, enviament de documentació o informació, la resta són de tipus assistencial en un 6% i un 12% d'interessos comercials. El 34% restant inclou reclamacions o queixes que són resoltes en un 95% de les ocasions de manera satisfactòria.



[@RACCoficina](#)



[RACC Oficina Virtual](#)

Per a més informació:

RACC Premsa: Tel. 93 495 50 29 Fax 93 448 24 90 <http://saladeprensa.racc.es>

RACC

El RACC, amb un milió de socis, és l'automòbil club més gran d'Espanya, líder en l'àmbit de la mobilitat. El Grup d'empreses RACC ofereix un ampli ventall de serveis en el camp de l'assistència personal, mecànica, a la llar i sanitària d'urgència, realitzant al voltant de 1.000.000 de serveis cada any. El RACC també desenvolupa la seva activitat en el sector de les assegurances, els viatges i la formació de conductors. Com a entitat al servei de la societat, impulsa la mobilitat sostenible, la seguretat viària i el medi ambient, i promou l'esport de motor amb l'organització de tres proves puntuals per als mundials: F1, Motociclisme i Rallis, i el recolzament constant a l'esport de base.