

La consultora STIGA, especialista en mesurar, analitzar i millorar l'experiència del client, comunica els resultats de l'estudi "Índex d'Experiència de Clients" de l'exercici 2015

El RACC rep el premi STIGA "Líder en Experiència Client" en l'àmbit de les assegurances d'automòbil

Barcelona, 6 de maig de 2016 – El president del RACC, Josep Mateu, va rebre ahir de mans de Xavier Fernández, soci director de Stiga a Barcelona –en un acte celebrat a la seu del RACC- **el premi "Líder en Experiència Client"**, que situa el Club com l'entitat a Espanya que proporciona una millor experiència de client en l'àmbit de les assegurances de l'automòbil. El RACC ha liderat el rànquing durant el 2015 per la major proporció de **Clients Compromesos**, és a dir, d'aquells que no només es mostren molt satisfets amb el servei rebut sinó que, a més, confirmen que continuaran sent clients en el futur i es mostren disposats a recomanar la companyia.

Aquest premi és un nou al·licient per al Club que aspira a millorar any rere any la qualitat i la diversitat dels productes d'assegurances que ofereix a més d'un milió de persones i les seves famílies, i que li permet gestionar anualment més de 600.000 pòlisses d'assegurances de diferents rams.

El RACC també s'ha posicionat com una de les entitats millor valorades pels seus clients a escala global en l'estudi anual de la consultora STIGA, en el qual participen les 200 principals organitzacions empresarials, representatives totes elles dins dels seus respectius mercats. Així, el Club és la **segona empresa millor valorada de tots els sectors pels seus clients**.

Anualment i des de 2005, mitjançant l'Índex d'Experiència de Clients (ISCX), Stiga premia a les empreses líders que millor maximitzen l'experiència de clients obtenint major proporció d'usuaris compromesos amb la companyia. Aquest estudi es realitza a través d'un mostreig aleatori que assegura la representativitat per província, sexe i edat, amb més de **16.000 opinions que avaluen 8 sectors econòmics, i que es desagreguen en 22 subsectors d'activitat**. S'avaluen de manera continuada els nivells de Qualitat Percebuda (Imatge, Preu, Servei) i els seus efectes: Fidelitat (continuïtat d'ús vs abandonament) i Prescripció (intenció de recomanar).

Per a més informació:
RACC Premsa saladeprensa.racc.cat 93 495 50 29 raccmedia@racc.es

Segueix-nos a:



Sobre el RACC

El RACC és una entitat que ofereix serveis d'alta qualitat a més de d'un milió de persones i a les seves famílies. És especialista en la prestació d'assistència personal, familiar, mecànica, sanitària urgent i a la llar. El RACC realitza 900.000 assistències a l'any, gestiona més de 600.000 pòlisses d'assegurances de diferents rams i també compta amb la xarxa d'autoescoles més gran de l'Estat.

A través de la seva Fundació promou una nova cultura de la mobilitat, més àgil, fluida, segura, intel·ligent, assequible i respectuosa amb el medi ambient. En el món del motor dóna suport a joves pilots i fomenta les habilitats per competir i els valors humans de l'esport. Disposa d'un reconegut prestigi internacional com a organitzador rigorós de les tres proves puntuables per als campionats del món de Fórmula 1, Moto GP i Rallies.

Sobre Stiga

STIGA és l'Institut d'Investigació líder a Espanya especialitzat en mesurar, analitzar i millorar l'Experiència de Client. En els seus més de 20 anys de trajectòria, el posicionament referencial en determinats mercats ha estat clau per adquirir una cartera de clients, líders en els seus respectius mercats, que defineix clarament la professionalitat del treball que realitza (Endesa, Santander, Gas Natural Fenosa, Caixa Bank, Telefónica, Iberia...)

Amb una facturació el 2015 de 9 milions d'euros, més de 200 treballadors i oficines a Madrid i Barcelona, dóna servei a les organitzacions a Espanya amb major preocupació per l'Experiència de Client. És líder en el sector per la seva especialització, aplicació de les eines més modernes pel que fa a la recollida i anàlisi de dades i perquè ofereix un servei integral als seus clients.



Per a més informació:

RACC Premsa saladeprensa.racc.cat 93 495 50 29 raccmedia@racc.es

Segueix-nos a:

