

La consultora STIGA, especialista en medición, análisis y mejora de la experiencia del cliente, comunica los resultados del estudio “Índice de Experiencia de Clientes” del ejercicio 2015

El RACC recibe el premio STIGA ‘Líder en Experiencia Cliente’ en el ámbito de los seguros de automóvil

Barcelona, 6 de mayo de 2016 – El presidente del **RACC**, Josep Mateu, recibió ayer de manos de Xavier Fernández, socio director de Stiga en Barcelona -en un acto celebrado en la sede del RACC- **el premio ‘Líder en Experiencia Cliente’**, que sitúa al Club como la entidad en España que proporciona una mejor experiencia de cliente en el ámbito de los seguros de automóvil. El RACC ha liderado el ranking durante 2015 por la mayor proporción de **Clientes Comprometidos**, es decir, de aquellos que no sólo se muestran muy satisfechos con el servicio recibido, sino que, además, confirman que seguirán siendo clientes en el futuro y se muestran dispuestos a recomendar la compañía.

Este premio es un nuevo aliciente para el Club que aspira a mejorar año tras año la calidad y la diversidad de los productos aseguradores que ofrece a más de un millón de personas y sus familias, y que le permite gestionar anualmente más de 600.000 pólizas de seguros de diferentes ramos.

El RACC también se ha situado como una de las entidades mejor valoradas por sus clientes a nivel global en el estudio anual de la consultora STIGA, en el que participan las 200 principales organizaciones empresariales, representativas todas ellas dentro de sus respectivos mercados. Así, el Club es la **segunda empresa mejor valorada de todos los sectores por sus clientes**.

Anualmente y desde 2005, mediante el Índice de Experiencia de Clientes (ISCX), Stiga premia a las empresas líderes que mejor maximizan la experiencia de clientes obteniendo mayor proporción de usuarios comprometidos con la compañía. Este estudio se realiza a través de un muestreo aleatorio que asegura la representatividad por provincia, sexo y edad, con más de **16.000 opiniones que evalúan 8 sectores económicos, y que se desagregan a su vez en 22 subsectores de actividad**. Se evalúan de forma continua los niveles de Calidad Percibida (Imagen, Precio, Servicio) y sus efectos: Fidelidad (continuidad de uso vs abandono) y Prescripción (intención de recomendar).

Para más información:

RACC Prensa saladeprensa.racc.es 93 495 50 29 raccmedia@racc.es

Síguenos en:



Sobre el RACC

El RACC es una entidad que ofrece servicios de alta calidad a más de un millón de personas y sus familias. Es especialista en la prestación de asistencia personal, familiar, mecánica, sanitaria urgente y en el hogar y dispone de la mayor red de autoescuelas de España. Para cubrir sus necesidades, la entidad realiza 900.000 asistencias al año y gestiona más de 600.000 pólizas de seguros de diferentes ramos.

A través de su Fundación promueve una nueva cultura de la movilidad, más ágil, fluida, segura, inteligente, asequible y respetuosa con el medio ambiente. En el mundo del motor apoya a jóvenes pilotos fomentando las habilidades para competir y los valores humanos del deporte. Goza de un reconocido prestigio internacional como organizador riguroso de las tres pruebas puntuables para los campeonatos del mundo de Fórmula 1, Moto GP y Rallys.

Sobre Stiga

STIGA es el Instituto de Investigación Líder en España especializado en la medición, análisis y mejora de la Experiencia de Cliente. En sus más de 20 años de trayectoria, el posicionamiento referencial en determinados mercados ha sido clave para adquirir una cartera de clientes, líderes en sus respectivos mercados, que define claramente la profesionalidad del trabajo que realiza (Endesa, Santander, Gas Natural Fenosa, Caixa Bank, Telefónica, Iberia,...)

Con una facturación en 2015 de 9 millones de euros, más de 200 empleados y oficinas en Madrid y Barcelona, presta servicio a las organizaciones en España con mayor preocupación por la Experiencia de Cliente. Es líder en el sector por su especialización, aplicación de las herramientas más modernas en cuanto a la recogida y análisis de datos y porque ofrece un servicio integral a sus clientes.



Para más información:

RACC Prensa saladeprensa.racc.es 93 495 50 29 raccmedia@racc.es

Síguenos en:

