

*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 2016*

## **El RACC recibe el premio STIGA ‘Líder en Experiencia Cliente’ en el ámbito de los seguros de automóvil por segundo año consecutivo**

**Barcelona, 7 de marzo de 2017** – El RACC, entidad que ofrece servicios de alta calidad a más de un millón de personas y a sus familias, y especialista en la prestación de asistencia personal, familiar, mecánica, sanitaria urgente y en el hogar, ha recibido por segundo año consecutivo **el premio ‘Líder en Experiencia Cliente’**. Este reconocimiento 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 lidera el ranking desde 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.

Con este reconocimiento el RACC se mantiene en un grupo selecto de compañías, todas líderes en sus sectores, que cuentan con amplia experiencia y destacan por la calidad de los servicios prestados a sus clientes.

Anualmente y desde 2005, mediante el Índice de Experiencia de Clientes (ISCX), Stiga premia a las empresas líderes que ofrecen la mejor experiencia a sus clientes obteniendo un mayor porcentaje 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 **21.600 opiniones que evalúan 14 sectores económicos posicionando a más de 120 compañías**. Para enriquecer el valor que se ofrece a los clientes, 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](http://saladeprensa.racc.es) 93 495 50 29 [raccmedia@racc.es](mailto: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 a 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 del Estado. Para cubrir sus necesidades, la entidad realiza 900.000 asistencias al año y gestiona más de 600.000 pólizas de seguros de diferentes ramos. El RACC promueve una nueva cultura de la movilidad, más ágil, fluida, segura, inteligente, asequible y respetuosa con el medio ambiente

## **Sobre Stiga**

STIGA es el Instituto de Investigación líder en España en la medición, análisis y mejora de la experiencia de clientes. Con 25 años de trayectoria, las compañías líderes de los sectores financiero, asegurador, energético y telecomunicaciones, entre otros, confían sus estudios de medición de experiencia de clientes, calidad de servicio y satisfacción.

Con más de un millón y medio de entrevistas realizadas cada año, exclusivamente de medición y evaluación de las experiencias de clientes, STIGA ofrece un servicio integral aplicando las últimas tendencias y las herramientas más innovadoras a los procesos de recogida y análisis de datos de cada una de las fases del ciclo de vida del cliente.

---

**Para más información:**

RACC Prensa [saladeprensa.racc.es](mailto:saladeprensa.racc.es) 93 495 50 29 [raccmedia@racc.es](mailto:raccmedia@racc.es)

**Síguenos en:**

