

DANONE S.A., FONTVELLA y LANJARÓN confían en Fáfara Experience su servicio de atención al consumidor

- **Fáfara Experience, contact center especializado en salud, será la responsable del servicio de atención al consumidor de Danone S.A. y Aguas Fontvella y Lanjarón**
- **El SAC está a disposición del consumidor los 365 días del año mediante la comunicación personal y multiplataforma**
- **La relación con los consumidores a través del análisis de las necesidades y preferencias de éstos, serán fundamentales para dar respuestas, anticiparse a sus deseos y generar empatía con la marca.**

Barcelona, 18 de Febrero de 2015.- El Grupo Fáfara, a través de su filial Fáfara Experience, líder en la gestión integral de las relaciones entre las empresas y sus consumidores, ha sido elegido por Danone S.A. y Aguas Fontvella y Lanjarón para llevar a cabo su servicio de Atención al Consumidor, para España.

Fáfara Experience, contact center especializado en salud, ejecuta planes de atención al cliente 360º, multicanal y multilingüe. Con el apoyo de las más modernas soluciones tecnológicas, el consumidor pasa a ser el centro de toda estrategia, no sólo dando respuesta a sus necesidades, sino también anticipándose a sus deseos y llegando a él desde cualquier vía posible y de manera inmediata.

Observar, escuchar y analizar las necesidades y preferencias del consumidor, que evolucionan al ritmo que lo hace nuestra sociedad, son tres elementos clave a la hora de dar una respuesta a la altura de sus expectativas y con ello se consigue proporcionar un ahorro de tiempo, una disminución de costes y una serie de mejoras en los servicios de atención al cliente que se traducen en el aumento de la fidelización de sus consumidores, lo que permite rentabilizar la inversión de las empresas que utilizan este servicio.

Danone S.A. y Aguas Fontvella y Lanjarón, apuestan por la excelencia en la atención al consumidor

Desde su nacimiento, Danone S.A. y Aguas Fontvella y Lanjarón, han sido fieles a su misión: contribuir a mejorar la salud de las personas a través de la alimentación en todas las etapas de la vida. Todo ello es posible gracias a su compromiso con la salud, el medio ambiente y la sociedad.

Es precisamente en este último punto en el que Danone S.A. y Aguas Fontvella y Lanjarón, a través de su Servicio de Atención al Consumidor está a disposición del consumidor mediante una comunicación responsable, dinámica y veraz.

El Servicio de Atención al Consumidor (SAC) nace en 1996, y desde entonces no ha parado de crecer en consultas y peticiones. Con el objetivo de contribuir a la salud y bienestar de los consumidores, el contacto directo de la compañía con los consumidores es fundamental para dar respuesta a sus necesidades y preferencias.

El SAC conecta con el consumidor los 365 días del año, por diferentes canales: teléfono, chat online, charlas presenciales por toda España, visitas a fábrica, un programa online multiplataforma, el blog alimenta sonrisas y los medios de comunicación.

Sobre Danone S.A.

Empresa Símbolo de calidad, innovación y buen gusto, Danone es líder mundial en productos lácteos. Los yogures y productos lácteos se elaboran con leche procedente de más de 400 ganaderías de todas las regiones de España. Cuidar la salud y trabajar siempre para traer cada día los productos más saludables, con los mejores sabores y la mayor variedad posible, es el reto diario de la compañía.

Actualmente, Danone cuenta con 4 fábricas: Parets del Vallès (Barcelona), Tres Cantos (Madrid), Aldaia (Valencia), Salas (Asturias). Y distribuye diariamente a 40.000 comercios.

Sobre Fáfara Experience

Fáfara Experience nace en 2011 con el objetivo de crear experiencias, y de este modo, generar empatía entre la marca y sus consumidores. La misión de Fáfara Experience es lograr que la customer experience sea el eje central de las relaciones entre marca y consumidor, partiendo de la base de que el nuevo consumidor, inteligente y social, acostumbrado a tomar decisiones y a compartir sus opiniones, cree su propia experiencia y se sienta parte del proceso.

Fáfara Experience es una empresa perteneciente al Grupo Fáfara, que de este modo, se posiciona como grupo referente en la gestión integral de las relaciones entre las empresas y sus consumidores.

Datos de contacto:

Fárfara Experience
Contact Center, Customer Experience
935480100

Nota de prensa publicada en: [Sant Cugat del Vallès, Barcelona](#)

Categorías: [Nutrición](#) [Comunicación](#) [Marketing](#) [E-Commerce](#) [Restauración](#) [Consumo](#)

NotasdePrensa

<https://www.notasdeprensa.es>