

Tyco, reconocida con el servicio de Atención al Cliente mejor valorado por los usuarios

El 'Servicio de Atención al Cliente del Año' es el certamen donde los usuarios eligen a las empresas que ofrecen una mayor calidad de atención al cliente por sector

Tyco Integrated Fire & Security, empresa líder mundial en soluciones de seguridad electrónica y alarmas, ha sido galardonada con el premio 'Servicio de Atención al cliente del Año 2018', reconociendo el eficaz servicio de Atención al Cliente de la compañía a través de la valoración de los usuarios. En este certamen los consumidores eligen a las empresas que ofrecen una mayor calidad de atención al cliente por sector de actividad.

La calidad de servicio obtenida por Tyco supone la mejor valoración respecto al resto de empresas de su categoría con un 9,45, convirtiéndola en la ganadora entre los Sistemas de Seguridad. Las compañías participantes en esta 7ª edición del certamen en España han sido sometidas a una exhaustiva evaluación. La metodología utilizada para lograr esta media se ha basado en más de 205 tests de Mystery Shopper (Comprador misterioso), donde se valoran los cuatro principales canales a distancia de atención al cliente: el teléfono, el e-mail/formulario web, la página web y las redes sociales. Los resultados logrados por Tyco en estos test alcanzan una media de 8,5 en comparación con los 7,48 de media en su categoría.

También se realizaron 2.000 encuestas de satisfacción a personas representativas de la población española (clientes reales o potenciales) donde se preguntaba sobre la satisfacción global, recomendación del servicio, utilidad de la información, amabilidad y valoración global. Tyco logró una nota media de 8,06, superando tanto al resto de empresas de la categoría de sistemas de seguridad (7,19), como a otros ganadores del certamen (7,38).

La ejecución de esta metodología de valoración ha sido llevada a cabo a través de las empresas eAlicia y Netquest respectivamente y están respaldados por la consultora Sotto Tempo Advertising, organizadora del certamen.

Uno de los principales pilares del Servicio de Atención al cliente de Tyco es su Central Receptora de Alarmas. Tyco cuenta con una CRA propia que gestiona las conexiones de los sistemas de seguridad de sus abonados mediante una comunicación 24/7 para proporcionarles una mayor seguridad en caso de intrusión. Está reconocida como la tercera CRA de España por número de conexiones y una de las más avanzadas del país por la calidad de sus instalaciones y profesionalidad de su personal. Gracias a su gran labor de atención a clientes, ha recibido recientemente 3 certificaciones por estándares internacionales de prestigio que reconocen sus servicios de Recepción y Gestión de Alarmas.

Las más de 500 personas que forman Tyco España, desde los centros de atención al cliente, la atención técnica, la Central Receptora de Alarmas, hasta los servicios comerciales de Tyco, están fuertemente comprometidas con dar un servicio amable y personalizado a cada cliente. Todos ellos

siguen un extenso programa de formación para poder proporcionar, bajo unos protocolos especiales de seguridad, una solución inmediata y adecuada a cada necesidad específica de sus clientes, especialmente si se trata de una situación de alarma.

En palabras de Manuel Delgado, director general para la Península Ibérica: "Recibir este galardón ha supuesto un reconocimiento al esfuerzo que realiza Tyco diariamente para que nuestros clientes reciban una atención que se adapte a sus necesidades de una manera personalizada. Cuidar de nuestros usuarios y ofrecerles la máxima calidad en todos los procesos ha sido siempre una prioridad para la compañía y este galardón no hace más que animarnos a seguir trabajando en ello".

Datos de contacto:

Tyco

Nota de prensa publicada en: [Madrid](#)

Categorías: [Comunicación](#) [Ciberseguridad](#) [Recursos humanos](#)

NotasdePrensa

<https://www.notasdeprensa.es>