

Cetelem, Mejor CRC de Oro financiero en los premios de la excelencia en la atención al cliente

Los galardones que concede la Asociación Española de Expertos en Relación con el Cliente (AEERC) desde hace más de 15 años impulsan y reconocen la excelencia en la industria de los Contact Centers

En la estrategia Experiencia Cliente de la división de crédito al consumo de BNP Paribas participan de manera transversal distintas áreas y equipos del banco

Cetelem España Grupo BNP Paribas fue galardonada anoche en los Premios CRC de Oro 2014 en la categoría sectorial de Mejor CRC de Oro en Servicios Financieros. Estos premios, que promueve desde hace más de 15 años la Asociación Española de Expertos en Relación con el Cliente (AEERC), tienen como objetivo impulsar y reconocer la excelencia en el área de atención al cliente a través de los servicios y departamentos de "Contact Centers" de las distintas organizaciones.

Joaquín Mouriz, director de Marca, Comunicación y Publicidad de Cetelem España Grupo BNP Paribas, manifestó su satisfacción por la concesión del premio: "Para nosotros es un gran orgullo recibir este reconocimiento; es la recompensa al esfuerzo constante de mejora de nuestros equipos de operaciones. Nuestro cliente es el principio y el final de nuestra actividad y siempre debe estar como referente de nuestra labor. En Cetelem trabajamos en esa línea y este premio nos dice que vamos por el buen camino y nos impulsa a seguir trabajando duro cada día".

La Gala de los Premios tuvo lugar anoche en el estadio Santiago Bernabéu ante una audiencia de más de 400 personalidades destacadas de la industria, la sociedad y la economía. El premio conseguido por Cetelem cuenta con 17 años de historia y se otorga en base a un proceso de auditoría externa realizado por IZO y validado por la AEERC e Ifaes y el Comité de Expertos designado, donde se valora la organización del servicio y la satisfacción de una muestra de 6.000 clientes de cada compañía que han utilizado recientemente el canal telefónico. El 70% de la calificación obtenida corresponde al índice neto de satisfacción expresada por los clientes y el restante 30% a la auditoría del servicio.

Los Premios CRC Oro a la "Excelencia en la Atención al Cliente" se conceden tras una rigurosa evaluación de los Centro de Relación al Cliente de las compañías participantes en las que se han realizado auditorías en 8 ciudades españolas y 4 en Latinoamérica, con más de 450 horas de auditorías in-site y 180 puntos de control incluyendo, como novedad, la medición del grado de madurez en experiencia de cliente dentro de la compañías; y teniendo en cuenta la Voz de los Clientes a través de más de 110.000 encuestas.

Cetelem: Experiencia Cliente

Cetelem, división de crédito al consumo de BNP Paribas, concurría a estos premios por segunda vez, obteniendo merecida recompensa gracias a un intenso trabajo transversal realizado por varios departamentos y equipos del banco, desde la Dirección de Operaciones a Recursos Humanos al Departamento de Innovación, involucrando tanto a responsables de las propias áreas operacionales de atención al cliente como a jefes de equipo y colaboradores.

Cetelem viene impulsando desde hace años la estrategia Experiencia Cliente, a través de la cual se pretende dejar una huella en sus usuarios y colaboradores, proporcionándoles, no sólo satisfacción en el servicio, sino ofreciéndoles soluciones y alternativas adaptadas a sus necesidades financieras, escuchándoles y acompañándoles en todos los momentos de su relación.

En este sentido, Cetelem es miembro fundador de la recientemente creada Asociación para el Desarrollo de la Experiencia Cliente (DEC)

Joaquín Mouriz (centro) y Marta Fernández, Director de Marca, Comunicación y Publicidad y Responsable de Plataforma SAC en Cetelem, recogen el premio CRC de Oro 2014 en el sector de servicios financieros de la mano de Laurent Etcheverri, Director General de IFAES

Datos de contacto:

Cetelem

Nota de prensa publicada en:

Categorías: [Finanzas Premios](#)

NotasdePrensa

<https://www.notasdeprensa.es>