

Avanza obtiene un sobresaliente en atención al cliente y servicio técnico

[Multimedia](#)

Los clientes califican con una nota media de 9,5 los servicios de la operadora. Avanza se adelanta a la nueva Ley de Atención al cliente prestando una atención personalizada, desde sus inicios como comercializadora, a través de personas y nunca con robots

Sus clientes les ponen nota. Tras encuestar aleatoriamente a 10 000 usuarios de los servicios de [Avanza Fibra](#), la nota media obtenida es de un 9,5 tanto en la atención recibida –en tienda, teléfono u online- por su equipo comercial como por su equipo técnico en la instalación y puesta en marcha de internet fibra óptica simétrica. Unos datos que superan la media de 8,3 que los operadores nacionales reciben, según la última encuesta realizada por la OCU (Organización de Consumidores y Usuarios). “La atención personalizada a través de nuestro Call Center formado por personal propio y nunca por máquinas los 365 días del año, es uno de los servicios que más nos valoran los clientes, junto con la atención técnica que presta Avanza y la resolución de incidencias en menos de 24 horas. Estas conclusiones nos dan una mayor motivación para seguir trabajando bajo la excelencia en el trato al cliente y demuestran el éxito de nuestro modelo de atención que pusimos en marcha cuando creamos Avanza”, informa Ana Martín, Directora Comercial, Marketing y Comunicación.

En este sentido, la operadora se adelanta a la nueva Ley de Atención al Cliente que indica -en el anteproyecto de ley- que la atención ha de ser personalizada, y no por robots, en servicios considerados como esenciales cuando el consumidor formule una consulta, queja, reclamación o comunicación de incidencia, vía telefónica o electrónica. “En Avanza Fibra siempre lo hemos tenido claro: una atención al cliente cercana y efectiva en la resolución de flujos de trabajo técnico es esencial. Ya no basta solo con tener un buen servicio en relación-calidad precio si este no va acompañado de un trato cercano, efectivo y humano. Una de las premisas de Avanza desde su creación es la de tratar a los clientes como nos gusta que nos traten a nosotros”, afirma Ana Martín.

GRUPO AVANZA, operador de internet fibra, OMV (Operador Móvil Virtual) e ingeniería de telecomunicaciones especializado en despliegue de Fibra Óptica. Actualmente cuenta con una cobertura de más de 90 redes propias de FTTH en Madrid, Almería, Murcia, Alicante, Valencia y Albacete, y 50 tiendas de venta directa además de un canal de distribución con su marca AVANZA FIBRA.
