

Europ Assistance avalia satisfação e lealdade dos clientes

A Europ Assistance Portugal implementa o Net Promoter Score, uma métrica que permite analisar, a satisfação, lealdade e nível de recomendação dos clientes Institucionais.

Este projeto, permite a avaliação das diversas áreas da empresa, nomeadamente, comercial, operacional, financeira e de sistemas, e pretende alcançar a prestação de um serviço de qualidade insuperável.

Para Paula Casa Nova, Diretora Comercial da Europ Assistance, “o Net Promoter Score é um projeto de extrema relevância para a Europ Assistance, pois permite-nos ter um feedback quantitativo dos clientes. É uma ferramenta essencial para aumentar os níveis de satisfação – uma das nossas preocupações diárias como empresa de serviços de assistência–, dado que permite fazer uma avaliação por áreas distintas.”

O projeto está a ser implementado em mais oito países onde o Grupo Europ Assistance tem presença, nomeadamente Espanha, Itália, França, Alemanha, Bélgica, Brasil, EUA e Polónia.

Grupo Europ Assistance

Criado em 1963, o Grupo Europ Assistance, pioneiro nos serviços de assistência, disponibiliza os seus serviços mundialmente, oferecendo a particulares e empresas soluções para situações imprevistas, 24 horas por dia e todos os dias do ano. Inicialmente nos ramos de actividade tradicionais (viagem e automóvel), o Grupo Europ Assistance alargou, desde 2004, a sua oferta de serviços às áreas da saúde, família e domicílio.

Para mais informações:

Patrícia Soares

Tel: 21 850 81 10

E-mail: patriciasoares@lpmcom.pt

Lisboa, 23 de maio de 2016