

Epson en el Top 3 de la categoría de electrónicos del Premio MESC 2020

Premio MESC reconoce las mejores empresas en satisfacción del cliente en 46 segmentos de mercado

América Latina, septiembre de 2020 - Epson, marca líder en impresión e imagen digital, está entre las mejores empresas en el área de satisfacción del cliente en Brasil, según la evaluación del Instituto MESC 2020. La empresa se encuentra en el top 3 del segmento de electrónicos y entre las 100 mejores en el ranking general elaborado por la institución. Este año, entre marzo de 2019 y marzo de 2020, el Instituto MESC recibió más de 2 millones de opiniones de consumidores que evaluaron espontáneamente más de 6.500 empresas en todo Brasil, lo que permitió al MESC clasificar empresas en 46 segmentos de mercado.

Históricamente, según el MESC, las empresas del sector tecnológico tienen un buen índice de satisfacción del cliente. En el segmento de electrónicos, al que se inserta Epson, hubo una ligera fluctuación en el índice de satisfacción evaluado por MESC. Antes de la pandemia, el criterio estaba en el 79%, luego bajó al 70% en el pico de la cuarentena y después de abril, éste regresó al nivel original.

"Hemos visto esta oscilación en varios sectores, algo que consideramos normal, ya que ha sido generado por el aumento considerable de la demanda de productos en este segmento, principalmente para el home office", comenta Luiz Rocha, CEO del Instituto MESC. Según Luiz, la caída de la curva de satisfacción y su nueva subida corresponden al período que las empresas han tenido para adaptarse a la nueva demanda.

Epson tiene varios canales de atención para satisfacer a los diferentes perfiles de clientes. *"Entendemos que los clientes deben estar en el centro de nuestro negocio y hoy existe una variedad muy grande de interfaces con nuestros consumidores, por lo que estamos siempre atentos a satisfacer las demandas", dice David Poli, Gerente de Soporte y Servicios de Epson Brasil. Según el ejecutivo, la tasa de resolución promedio en la primera llamada del cliente hacia el servicio de atención de Epson es del 77%, una tasa superior al 75% que se recomienda por el mercado. "Incluso con la pandemia y todos los reveses que hemos tenido, logramos que nuestra jornada de atención al cliente fuera más efectiva".*

Acerca de Epson

Epson es líder mundial en tecnología dedicada a convertirse en una empresa indispensable para la sociedad conectando a personas, cosas e información con sus tecnologías eficientes, compactas y de alta precisión. La empresa tiene como objetivo impulsar las innovaciones y exceder las expectativas de los clientes en el ámbito de la impresión de inyección de tinta, comunicaciones visuales, dispositivos móviles y robótica.

Epson se enorgullece de sus contribuciones para lograr una sociedad sustentable y de sus constantes esfuerzos para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas. Liderada por Seiko Epson Corporation con sede en Japón, el Grupo Epson genera, a nivel mundial, ventas anuales con un valor superior a JPY 1 trillón.

global.epson.com/

Contacto de Prensa:

Adriana Banar - Epson PR Latin Manager - adriana_banar@epson.com.ar

María Sol Cabrejas Prieto - Mazalán Comunicaciones - scabrejas@mazalan.com.ar

Sofía Bruno Laxagueborde - Mazalán Comunicaciones - sbruno@mazalan.com.ar

Anush Ter Akopian - Mazalán Comunicaciones - anush@mazalan.com.ar