

Epson é Top 3 na categoria eletrônicos do Prêmio MESC 2020

O Prêmio MESC reconhece as melhores empresas em satisfação cliente em 46 segmentos de mercado

A Epson, marca líder em impressão e imagem digital, está entre as melhores empresas em satisfação do cliente, segundo avaliação do Instituto MESC 2020. A empresa está no top 3 do segmento de eletrônicos e entre as 100 melhores no ranking geral elaborado pela instituição. Este ano, entre março de 2019 e março de 2020, o Instituto MESC recebeu mais de 2 milhões de opiniões de consumidores que avaliaram espontaneamente mais de 6.500 empresas em todo o Brasil, isso permitiu que o MESC ranqueasse empresas em 46 segmentos de mercado.

Historicamente, segundo o MESC, empresas do setor de tecnologia tem um bom índice de satisfação do cliente. No segmento de eletrônicos, ao qual a Epson está inserida, houve uma oscilação pequena no índice de satisfação avaliado pelo MESC. Antes da pandemia ele estava em 79%, caiu para 70% no pico da quarentena e após o mês de abril voltou ao patamar original.

“Vimos essa oscilação em diversos setores, é algo que consideramos normal, pois foi gerado pelo aumento considerável da demanda por produtos deste segmento, principalmente para home office”, comenta Luiz Rocha, CEO do Instituto MESC. Segundo Luiz a queda na curva de satisfação e sua nova ascensão correspondem ao período que as empresas tiveram para se adaptar à nova demanda.

A Epson possui diversos canais de atendimento para atender aos diferentes perfis de clientes. “Nós entendemos que os clientes devem estar no centro do nosso negócio e hoje existe uma variedade muito grande de interfaces com nossos consumidores, por isso estamos sempre atentos para atender as demandas”, conta David Poli, Gerente de Suporte e Serviços. Segundo o executivo o índice médio de resolução na primeira chamada da Epson, é de 77%, índice maior do que 75% recomendado pelo mercado. “Mesmo com a pandemia e todos os contratemplos que tivemos, conseguimos fazer com que a jornada de atendimento dos nossos clientes fosse mais eficaz”.

Sobre a Epson

A Epson é líder mundial em tecnologia, dedicada a se tornar uma empresa indispensável para a sociedade, conectando pessoas, coisas e informações com suas tecnologias eficientes, compactas e de alta precisão. A empresa tem como objetivo impulsionar as inovações e exceder as expectativas dos clientes no campo da impressão de injeção de tinta, comunicações visuais, dispositivos móveis e robótica. A Epson orgulha-se de suas contribuições para conquistar uma sociedade sustentável e de seus esforços constantes para atingir os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas. Liderado pela Seiko Epson Corporation, com sede no Japão, o Grupo Epson gera vendas anuais mundiais de valor superior a JPY 1 trilhão. global.epson.com/

CDI Comunicação

Isadora Mota

Isadora.mota@cdicom.com.br

Tel: (11) 3817-7984

William Maia



william.maia@cdicom.com.br

Tel: (11) 3817-7968

Everton Vasconcelos

everton@cdicom.com.br

Tel: (11) 3817-7947

EPSON
EXCEED YOUR VISION