



Bogotá, 7 de enero de 2010

Boletín de prensa N° 508

AVIANCA RECIBE PREMIO A LA EXCELENCIA

**Los usuarios eligen a Avianca como la mejor aerolínea por su servicio de Call Center para viajes de turismo.*

** Mejores prácticas y respeto por las relaciones humanas, el diferencial de un buen servicio.*

La Asociación Iberoamericana de Relaciones Empresa Cliente (AIAREC) destacó a Avianca como la aerolínea elegida por los usuarios, por brindar una mejor experiencia al cliente en la categoría de viajes de turismo.

La Aerolínea recibió este galardón gracias a sus prácticas de relación entre empresa y cliente, las cuales están soportadas en la identidad cultural colombiana. Al tiempo que fomentan la creación de relaciones humanas en la prestación de servicios.

La elección de Avianca como la mejor es resultado de primer estudio "Experiencia del Cliente Colombia-2009" que durante septiembre y octubre realizó IZO System, multinacional española seleccionada por la AIAREC como especialista en la evaluación de la calidad de servicio, mediante encuestas a clientes que habían tenido contacto con la compañía en los últimos 60 a 90 días. Cada compañía participante contó con una muestra mínima de 300 encuestas, que evaluaron de 0 a 10 los aspectos críticos en la interacción del cliente con la compañía.

Con base en los resultados obtenidos, se calcularon los índices de experiencia que reflejan el posicionamiento general de la compañía. Cada uno de los aspectos individuales se analizó con el propósito de diseñar estrategias de mejoramiento continuo.

La Asociación Iberoamericana de Relaciones Cliente Empresa busca contribuir a la disseminación de las mejores prácticas de relación entre empresas y clientes, preservando la identidad cultural latina, fomentando la creación de una comunidad de especialistas en la busca del enaltecimiento de las relaciones humanas como diferencial competitivo en la prestación de servicios.