

EPAL é melhor marca na Experiência do Cliente, segundo o BECX 2023

15 de Fevereiro, 2024

A **EPAL – Empresa Portuguesa das Águas Livres** regressou ao primeiro lugar do ranking do setor no **BECX (Best European Customer Experience)**, estudo que avalia o nível de satisfação e experiência do cliente, realizado, todos os anos, pela Associação Portuguesa para a Qualidade e a Nova IMS da Universidade de Lisboa.

A notícia foi recebida com grande entusiasmo e para o **Presidente da EPAL, Carlos Martins** “esta conquista evidencia o empenho colocado por todos os profissionais na excelência do serviço prestado ao cliente, no que diz respeito à qualidade da água da torneira, à fiabilidade do serviço, à diversidade de meios de pagamento e à eficácia dos canais de comunicação. Deixamos um agradecimento especial aos nossos clientes pela confiança”.

Além de pontuações elevadas na generalidade das variáveis, a empresa do setor da água manteve o 1.º lugar absoluto do Estudo BECX em duas dimensões: “Canais de Contacto” e “Incidentes”. Nestas, a EPAL apresenta uma classificação superior a todas as Entidades Gestoras participantes, comprovando a liderança inequívoca na satisfação dos seus Clientes, com a diversidade e eficácia dos meios de contacto, bem como com a capacidade de concretizar experiências positivas e reduzir as negativas, obtendo uma boa avaliação global das experiências no último ano.

No índice central do estudo, BECX “Experiência do Cliente”, a EPAL sobe no “Esforço” para resolver os problemas do Cliente e nas “Emoções”, totalizando, agora, cinco variáveis com a nota máxima.