**SEUR impulsa la experiencia de cliente dentro de sus ejes estratégicos**

* La personalización de los servicios, la transparencia en las operaciones y la simplicidad de los procesos son las claves de esta cultura corporativa que pone al cliente en el centro de la estrategia empresarial
* En 2023 la compañía fue galardonada con el premio “Mejor Servicio del Año” y lanzó numerosos proyectos vinculados a la experiencia de cliente y a la sostenibilidad, como Buy Back o miSEUR+, entre otros.

**Madrid, 20 de febrero de 2024**. – SEUR, la compañía líder en el transporte urgente en España, da un paso más en su estrategia de orientación al cliente y refuerza la cultura de experiencia de cliente, parte del ADN de la compañía. De esta forma, tanto el cliente como el destinatario ocupan un lugar estratégico en las decisiones de la compañía. Esto supondrá una mayor implicación de cada uno de los empleados a la hora de ofrecer un servicio de máxima calidad.

En esta nueva etapa, la compañía articulará esta estrategia a través de tres pilares básicos: por una parte, reforzará su apuesta por la personalización de sus servicios para cubrir las necesidades de los clientes; en segundo lugar, apostará por la transparencia en todas sus operaciones, con el fin de generar una confianza total en sus clientes; y, en tercer lugar, simplificará procesos a través de la digitalización y las nuevas tecnologías para que los clientes puedan realizar las gestiones de una forma más fácil e intuitiva.

“La experiencia de cliente es un activo esencial para las compañías. Hoy en día los consumidores no buscan solo la adquisición de productos o servicios, sino que demandan que esa acción se convierta en una experiencia en sí misma. Por tanto, aplicar estrategias enfocadas al cliente es una condición *sine qua non* para las empresas que quieran estar entre las elegidas por los consumidores. Debemos trabajar todos en la misma dirección y generar experiencias memorables durante todas las interacciones que tengamos con nuestros clientes.”, declara Karen Thouret, head of Digital y Customer Experience en SEUR.

**Sello Mejor Servicio del Año 2023**

SEUR, la empresa líder en España en transporte urgente, recibió el reconocimiento de Mejor Servicio del Año 2023 en la categoría de Mensajería y Paquetería en el certamen organizado por Comercio del Año. A través de la mayor encuesta online a consumidores de España, en la que participaron 8.500 usuarios de todo el país, se midió la satisfacción con las marcas y se determinó que SEUR es la compañía preferida por los clientes a la hora de realizar sus envíos.

**Nuevos proyectos**

La compañía ha materializado esta estrategia con el desarrollo de nuevas soluciones que mejoran la experiencia de cliente. En este sentido, destaca el proyecto piloto **Buy Back**, con el que SEUR colabora con la empresa Recommerce, para facilitar la reutilización de dispositivos electrónicos mediante su venta y reacondicionamiento a través de unos pocos clics en la web seur.com. Otro de los lanzamientos enmarcados en la filosofía *customer centric*, y uno de los más innovadores, es **miSEUR+**, un servicio piloto que ofrece una respuesta flexible a los consumidores online, ya que les permite agrupar varios pedidos de diferentes compañías en una única entrega.

Con el mismo objetivo, SEUR también ha lanzado recientemente la plataforma **miSEUR** para la gestión de envíos, un nuevo entorno digital donde se maximiza la transparencia en la información de seguimiento, así como un área privada con ventajas que personalizan la experiencia de cliente.

Acerca de SEUR

Nuestros 80 años de historia nos han permitido ser pioneros en el transporte urgente en España, con tres grandes ejes de negocio: internacional, comercio electrónico y negocio B2B.

Gracias a nuestros más de 10.000 profesionales y a nuestra flota de 6.500 vehículos, damos servicio a empresas de todos los tamaños y sectores y, como parte de Geopost, una de las mayores redes internacionales de transporte urgente, realizamos entregas en todo el mundo.

Invertimos constantemente en innovación e infraestructuras para estar más cerca de nuestros clientes y ofrecerles mayor flexibilidad a través de soluciones como Predict, sistema interactivo para concertar la entrega, o SEUR Now, para las entregas superurgentes en una o dos horas. Apostamos por la logística sostenible con la integración de sistemas de reparto alternativos en grandes ciudades como el uso de vehículos ecológicos, hubs urbanos o nuestra red de puntos Pickup con más de 5.000 puntos, entre tiendas de conveniencia y lockers.

**Para más información:**

**https://www.facebook.com/FundacionSEUR**

[**https://twitter.com/SEUR**](https://twitter.com/#!/SEUR)

[**http://www.linkedin.com/company/SEUR**](http://www.linkedin.com/company/SEUR)

[**https://www.instagram.com/seur.es/**](https://www.instagram.com/seur.es/)

**Gabinete de prensa / Agencia de comunicación SEUR**

|  |  |
| --- | --- |
| **Eugenia Llorca/ Beatriz Molero****SEUR** | **Elena Barrera / Rubén Santiago/ Virginia Sánchez****TINKLE****91 702 10 10** **ebarrera@tinkle.es****rsantiago@tinkle.es****vsanchez@tinkle.es** |