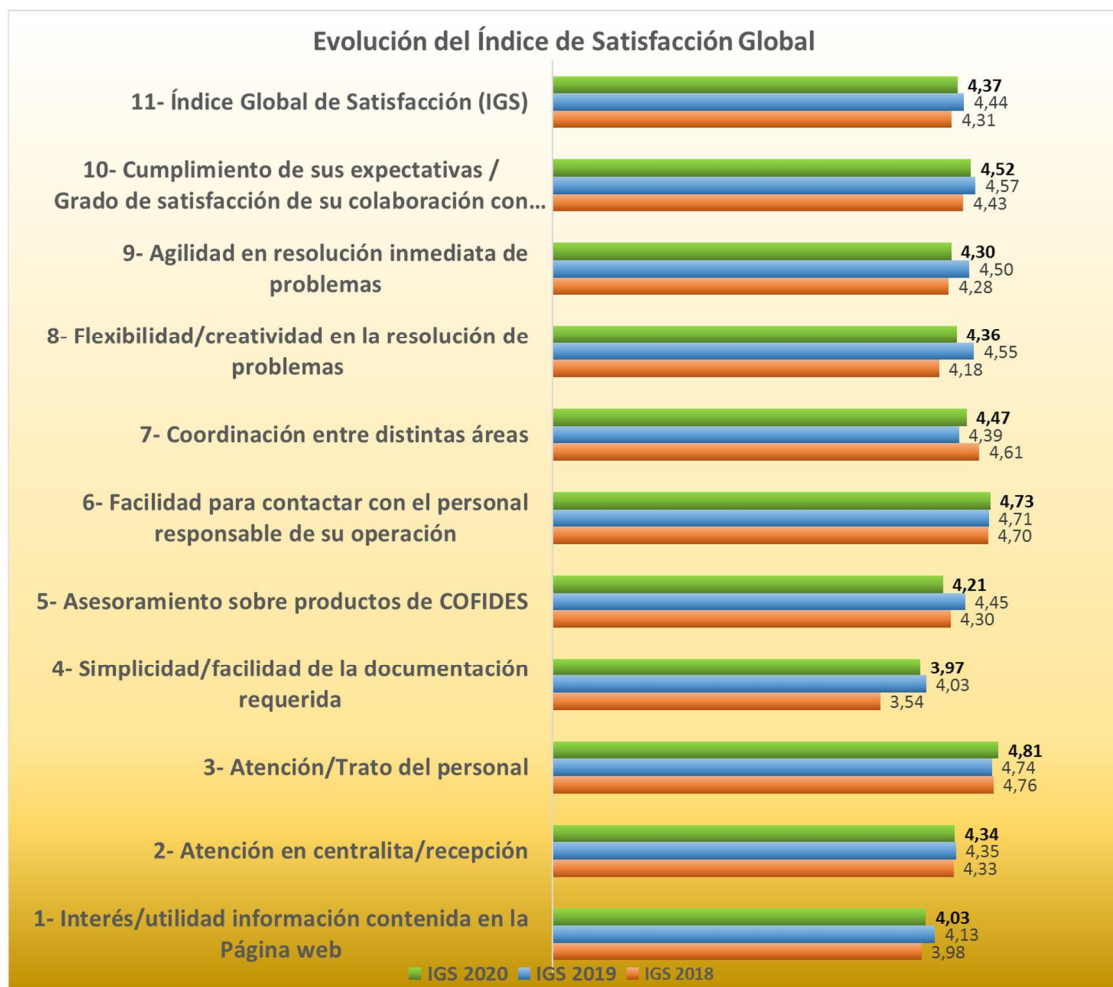




Los clientes de COFIDES valoran como **¡excelente!** la prestación de sus servicios en 2020

- A pesar de los efectos de la COVID-19, el cumplimiento de las expectativas del cliente se mantiene elevado, con un 4,52 sobre 5
- Entre los atributos mejor valorados se encuentran el trato directo y profesional, su nivel de asesoramiento y la atención personalizada a cada proyecto
- **Madrid, 17 de abril de 2021.** La encuesta de satisfacción que realiza COFIDES anualmente muestra en sus resultados de 2020 que los clientes consultados consideran que los servicios ofrecidos por la compañía son **¡excelentes!** y el índice de satisfacción global se mantiene muy elevado, con 4,37 puntos sobre 5, en un contexto de gran incertidumbre y crisis financiera para las empresas.



La encuesta de satisfacción puntúa con una escala de 1 a 5 (siendo 5 la más alta puntuación y **¡excelente!**) sobre 10 aspectos esenciales de la prestación de sus servicios.



Entre otros resultados, destacan los siguientes:

- ✓ Se pone en valor la atención y el trato al cliente, además de la involucración y gran conocimiento empresarial y de mercado de los profesionales de COFIDES, rozando casi la excelencia.
- ✓ Mejora la facilidad de contactar con estos y la coordinación entre las áreas, a pesar de las dificultades que se hayan podido presentar durante esta crisis, valorándose el esfuerzo por parte de personal.
- ✓ La calidad del servicio en cuanto a la agilidad y la flexibilidad de la compañía en la resolución de problemas ante imprevistos mantiene una buena puntuación, aunque se percibe un ligero retroceso.
- ✓ La simplicidad de la documentación requerida es el aspecto que recibe una puntuación menor, al igual que en anteriores ocasiones, aunque con una valoración cercana al 4, por lo que COFIDES seguirá prestando especial atención a esta cuestión.

Finalmente, los clientes valoran positivamente la capacidad de COFIDES de gestionar los riesgos del proyecto según el país, además del apoyo institucional que presta y de su interés por apoyar el crecimiento internacional de la empresa española.