

## Atento Contact Center del año en Brasil

- La compañía ha sido galardonada en la 17ª edición del Premio Consumidor Moderno de Excelencia en Servicios al Cliente
- Otorgado por la revista Consumidor Moderno, el premio es referencia en el sector CRM BPO en Brasil y uno de los estudios más exhaustivos para evaluar la calidad del servicio al cliente del país

**SÃO PAULO, 3 de junio de 2016** –Atento S.A. (NYSE: ATTO), la empresa líder de servicios de relación con clientes y externalización de procesos de negocio (CRM BPO) en Latinoamérica y uno de los tres mayores proveedores a nivel mundial, ha sido reconocida como “Contact Center del año – Grandes Operaciones”, durante la 17ª edición del Premio Consumidor Moderno de Excelencia en Servicios al Cliente, que se entrega en colaboración con el Centro de Inteligencia Estándar (CIP en sus siglas en portugués) y SAX – Costumer Experience Specialists, una de las empresas de investigación de mayor renombre del país por sus estudios en el sector.

El Premio Consumidor Moderno realiza un retrato fiel de las organizaciones participantes y colabora decisivamente en el desarrollo de las relaciones empresa–cliente en el país, fomentando las mejores prácticas de compromiso con el consumidor. El proceso de la premiación identifica a las empresas que buscan la excelencia en la prestación de servicios al cliente como un diferencial competitivo de su negocio, evaluando para ello los principales canales de contacto de las empresas con sus consumidores y analizando las relaciones que se establecen a través de ellos.

Para Alejandro Reynal, CEO de Atento, “Es una gran satisfacción recibir este reconocimiento en Brasil, un mercado muy exigente, en el que las empresas apuestan por una experiencia de cliente excelente como fuente de ventaja competitiva. Este premio es un fiel reflejo de la posición de liderazgo que nuestra compañía tiene en el sector CRM BPO brasileño, el mayor de América Latina por volumen y uno de los más sofisticados en base a soluciones de experiencia de cliente.”

Atento fue la compañía de su sector que tuvo el mayor número de clientes con la mejor valoración de sus centrales de atención, este hecho ha contribuido de forma decisiva a la consecución del premio Contact Center del Año. Para Mario Camara, Director General de Atento Brasil, “Este logro es más que un reconocimiento y refuerza el compromiso de Atento para ser cada día una compañía más ágil y dinámica, así como por incrementar la calidad de los servicios que ofrecemos a las empresas que operan en un entorno crecientemente digital.”

Según Roberto Meir, experto internacional en relaciones de consumo y editor de Consumidor Moderno coordinador del estudio, el rendimiento de Atento fue realmente destacado, “El análisis de las operaciones de sus clientes clave obtuvo el mejor desempeño promedio del mercado. Además, también destacamos la calidad de la gestión en las operaciones de empresas clientes de Atento que desempeñan su actividad de negocio en los sectores más complejos como telecomunicaciones, banca y servicios financieros o gran consumo.”

El premio se otorga tras una investigación de siete meses. Durante dicho periodo, se lleva a cabo un análisis riguroso de los centros de relación con clientes y de las estrategias de las empresas para alcanzar la excelencia en los servicios prestados a los consumidores. El premio cuenta con una metodología propia, que incluye una componente cualitativa y otra cuantitativa. El proceso de evaluación se realiza en dos etapas: Evaluación de la Estructura de Atención al Cliente – mediante un cuestionario on-line en el que se detalla la actuación de la empresa – y Evaluación del Cliente Oculto, durante el cual un número de personas, coordinadas por SAX, se pone en contacto con las empresas a través de los canales de contacto ofrecidos para testear la información y servicio ofrecido por las empresas.

### Sobre Atento

Atento es la mayor empresa de servicios de gestión de las relaciones con clientes y externalización de procesos de negocio (CRM/BPO) en Latinoamérica y uno de los tres mayores proveedores mundiales en base a facturación. Atento es también un proveedor líder de servicios CRM/BPO nearshoring para compañías que desarrollan su actividad en Estados Unidos. Desde 1999, la sociedad ha desarrollado su modelo de negocio en 14 países y cuenta con una plantilla de más de 160.000 empleados. Atento cuenta con más de 400 clientes a los que presta una amplia gama de servicios CRM/BPO a través de múltiples canales. Sus clientes son empresas multinacionales líderes en sectores como las telecomunicaciones, la banca y las finanzas, la asistencia sanitaria, el consumo y la administración pública, entre otros. Las acciones de Atento cotizan bajo el símbolo ATTO en la Bolsa de Nueva York (New York Stock Exchange). En 2015, Atento fue reconocida como una de las 25 Mejores Multinacionales para Trabajar en el mundo por Great Place to Work®. Para más información [www.atento.com](http://www.atento.com)



## NOTA DE PRENSA

### Relación con medios

Maite Cordero  
+ 34 91 740 74 47  
[media@atento.com](mailto:media@atento.com)

### Relación con inversores

Lynn Antipas Tyson  
+ 1 914-485-1150  
[lynn.tyson@atento.com](mailto:lynn.tyson@atento.com)