



Comunicado de imprensa

28 de janeiro de 2019

2 páginas

REPSOL É A “ESCOLHA DO CONSUMIDOR” PELO 3º ANO CONSECUTIVO

- **Repsol é considerada “Escolha do Consumidor” pela 4ª vez e pelo 3º ano consecutivo.**
- **Prémio é recebido na categoria de “Estações de Serviço” com destaque para a rapidez, simpatia e clareza no serviço e atendimento ao cliente, pelos seus equipamentos, limpeza e acessibilidade.**

A Repsol volta a ser considerada “Escolha do Consumidor” na categoria de “Estações de Serviço” para o ano 2019. É premiada pela 4ª vez e pelo 3º ano consecutivo pela ConsumerChoice – Centro de Avaliação da Satisfação do Consumidor – que apresenta novamente as “Escolhas do Consumidor” em Portugal. Para destacar esta distinção pelo 3º ano consecutivo, será desenvolvida uma campanha publicitária onde os colaboradores e clientes Repsol serão os merecidos protagonistas, partilhando as suas histórias através de vídeos de testemunho.

Os equipamentos das Estações de Serviço da Repsol, mas sobretudo o serviço prestado pelas equipas ao nível do atendimento foram alguns dos fatores mencionados pelos consumidores e, que fizeram com que a Repsol fosse a escolhida entre as cinco marcas concorrentes.

São mencionados, por isso, como destaques de serviço ao cliente a rapidez, simpatia e clareza na informação disponibilizada, bem como o ambiente nos espaços e o sentimento de segurança. Outros atributos de destaque estão relacionados com a localização acessível e proximidade das Estações de Serviço e o horário alargado das mesmas.

Sobre a “Escolha do Consumidor”

O processo de avaliação das marcas é definido pelo grau de satisfação que proporcionam aos seus consumidores. Com base na sua performance em 2018 e através de um processo que envolve a identificação dos atributos mais importantes para os consumidores juntamente com uma avaliação efetiva das marcas de cada categoria, permitindo aferir quais aquelas que apresentam maiores níveis de satisfação e intenção de compra ou recomendação.



No total, foram envolvidos 3.690 consumidores na avaliação de 5 marcas, as principais desta categoria, de modo a que o resultado fosse representativo do mercado.

Esta avaliação é feita através de um inquérito que passa por três fases distintas. A primeira, de identificação dos atributos que os consumidores mais valorizam quando pensam na sua relação com este tipo de produto. A segunda trata-se da priorização dos atributos através do painel *online*, e por fim, a terceira fase mais experiencial, onde os consumidores fazem uma avaliação efetiva do produto, avaliam-no e pontuam-no face aos atributos anteriormente identificados como os mais valorizados.

Este conceito de “Escolha do Consumidor” foi implementado em Portugal através do Centro de Avaliação da Satisfação do Consumidor. A ConsumerChoice promove a avaliação da satisfação do consumidor com produtos e serviços, através de técnicas de Consumer Testing independentes, que obrigam à experimentação efetiva, conduzindo o seu resultado às “Escolhas do Consumidor” em diversas categorias e segmentos de mercado.

Para mais informação:

REPSOL | 21 311 9000
António Martins Victor | amvictor@repsol.com

LLORENTE & CUENCA | 21 923 97 00
Sónia Batista - sbatista@llorenteycuenca.com