



NOTA DE PRENSA

San Sebastián, 15 febrero 2018

## Crece en 2017 el número de gasolineras AVIA certificadas por su calidad en la atención al cliente

- El 100% de las estaciones auditadas en 2017 ha obtenido el certificado de calidad en el servicio según la norma UNE 175001 de Aenor.
- El 85% de las gasolineras AVIA son atendidas, ya que AVIA busca diferenciarse por el servicio, atención y trato al cliente.
- Desde 2014, la compañía está inmersa en un ambicioso Plan de Excelencia con muy buenos resultados.

La excelencia en el servicio y la satisfacción del cliente son dos de los principales valores que rigen la gestión del operador petrolífero AVIA. La compañía considera que es clave la eficiencia en los procesos de repostado y de todos los servicios que se dispensan en sus estaciones de servicio y por eso **el 85% de sus estaciones son atendidas por personas.**

Con el fin de obtener el certificado calidad en el servicio según la norma UNE 175001 de Aenor, en 2014, AVIA implementó su 'Programa de Excelencia', dirigido a formar a expendedores, empleados, gestores y propietarios de sus estaciones de servicio. En estos años, **el 80% de las estaciones han sido formadas en excelencia** y se han obtenido muy buenos resultados. Además, el programa de formación ha sido valorado muy positivamente por parte de quienes han participado en él y lo consideran "una herramienta indispensable" para la gestión de sus negocios.

Tal y como avalan los datos, año a año, va creciendo el número de estaciones de servicio de la red AVIA que obtienen el certificado Calidad de Servicio para el Pequeño Comercio que acredita la norma UNE 175001-6. Destacan especialmente los buenos datos de **2017, un año excelente, en el que el 100% de las estaciones auditadas han obtenido el certificado.**

El objetivo último de la compañía es que todas las estaciones de la red AVIA estén certificadas según esta norma.

### Estaciones AVIA Adenor

Las estaciones AVIA Adenor han sido pioneras dentro de la red AVIA en la formación en la excelencia en el servicio al cliente y su posterior certificación. Se caracterizan porque son gasolineras en régimen de alquiler con unas condiciones ópticas, que se sustentan en un



NOTA DE PRENSA

San Sebastián, 15 febrero 2018

modelo de colaboración basado en tres ejes: garantía, compromiso de una marca líder y abanderamiento AVIA.

### **Sobre AVIA**

AVIA es uno de los principales operadores petrolíferos a nivel nacional, con 180 estaciones de servicio y una red de 24 gasocentros para suministro al consumidor final de gasóleo para uso agrícola, automoción, industrial y calefacción, cubriendo más de 30 provincias. Así mismo, AVIA comercializa lubricantes para automoción e industria y otras energías como biomasa y biocombustibles (GLP y GNV).

AVIA no es sólo protagonista en el mercado español, también es una marca presente en Europa desde hace más de 80 años, en donde existen más de 3.000 estaciones de servicio abanderadas en 14 países, ligadas todas ellas a operadores independientes.

**Más información:** *Estibalitz Ortega Arsuaga*

*Dpto. Comunicación AVIA*

*Tlf. 943 31 15 66*

[prensa@aviaenergias.es](mailto:prensa@aviaenergias.es)

[www.aviaenergias.es](http://www.aviaenergias.es)