

AESS

Premio a la "Mejor
experiencia de Cliente"

2025



Anabel Lopez Fernandez
Store Manager de Sant Feliu de Llobregat

Descripción de las acciones y políticas implementadas



En **Zebrabox**, la experiencia del cliente es nuestra prioridad. Hemos implementado un conjunto de acciones y políticas enfocadas en la **digitalización, personalización y excelencia en el servicio**, logrando una atención ágil, cómoda y segura.

> Digitalización total del servicio

Somos el único operador que ofrece **contratos 100% online** en **todos nuestros centros**, permitiendo a los clientes contratar su trastero sin necesidad de desplazarse.

> Acceso fácil y seguro 7/7

Mediante la **app Zebrabox**, los clientes pueden acceder al centro y a su trastero de forma remota, sin necesidad de llaves físicas.

> Cámaras de seguridad con IA

Innovamos en seguridad con sistemas de **videovigilancia inteligentes** que detectan conductas sospechosas y activan alertas automáticas.

> Atención omnicanal y soporte 24h

Brindamos asistencia a través de diversos canales (teléfono, chat, email, redes sociales), garantizando **respuestas rápidas y eficaces**.

> Servicios diferenciales para empresas

Inventario del trastero, gestión de stocks, reportes fotográficos y espacios diferenciados como coffee corners y zonas pet-friendly.

> Web optimizada y accesible

Plataforma completamente **intuitiva y compatible** con móviles, tablets y ordenadores, permitiendo una **navegación fluida y sencilla**.

> Transparencia en precios

Uno de los pocos operadores que garantiza la **transparencia en precios**, asegurando claridad y confianza para sus clientes.

> Accesibilidad sin barreras

Instalaciones con amplios pasillos, ascensores, montacargas y zonas de carga adaptadas. Además de señalización clara y un trastero solidario para quienes lo necesiten.

> Limpieza y mantenimiento

Instalaciones seguras y modernas, espacios limpios y bien cuidados, control de temperatura y humedad.

> Política de mejora continua

Analizamos constantemente las opiniones y necesidades de nuestros clientes para optimizar el servicio y adaptarnos a sus expectativas.



Indicadores de éxito



Resultados clave que avalan la mejora en la experiencia del cliente:

1. Net Promoter Score

Hemos alcanzado un **NPS de +80**, lo que indica un alto nivel de **satisfacción y recomendación** entre nuestros clientes.

2. Encuestas de satisfacción

Más del **75%** de nuestros clientes califican su experiencia como **"excelente" o "muy buena"** en nuestros sondeos internos.

3. Tiempo de respuesta en atención al cliente

Hemos reducido el tiempo promedio de respuesta a incidencias a menos de **hora y media**.

4. Retención de clientes

Nuestra **tasa de renovación** supera el **85%**, reflejando la fidelidad y confianza de nuestros usuarios.

5. Seguridad mejorada

La implementación de cámaras con IA ha **reducido incidentes** en un **70%**, brindando mayor tranquilidad a los clientes.

6. Crecimiento de clientes empresariales

Hemos visto un **aumento del 30%** en la captación de **clientes empresariales**, reflejando la efectividad de nuestros servicios diferenciados.

Testimonios de clientes



Pol M.
★★★★★ Hace 24 semanas
Muy buen tarto en recepción donde te atienden con un café! Muy cómodo para cagar descargar.



Sergio Vidal-Ribas
★★★★★ Hace 20 semanas
Super fácil y rápido. Muy buenos precios. Anabel muy empática y agradable.



Neven Ananiev
★★★★★ Hace 9 semanas
Un trastero en el que puedas confiar. Siempre limpio, ordenado, accesible. Y creo que los precios son razonables. Sin duda lo recomiendo.



Daniel Serban
★★★★★ Hace 21 semanas
It is very convenient to access, has all the facilities, the storage spaces are in excellent condition, and the communication is very good.



Emilio Erre
★★★★★ NUEVA
Las instalaciones son excelentes y el trato aún mejor, muchas gracias Anabel por hacerlo todo tan fácil - Recomendado 100%



Mil Sos
★★★★★ Hace 18 semanas
Anabel mjuy atenta y muy profesional. Siempre está al tanto de todo!!! Un placer.



OnEnglish The Castle
★★★★★ Hace 24 semanas
Muy práctico cómodo y accesible. Trato muy amable y resolutivo haciendo que la contratación sera fácil y rápida. Anabel es una gran profesional! Ofrecen servicios de mudanza, desmontaje y traslado de muebles muy convenientes y eficaz. Lo recomiendo 100%

*Estas reseñas han sido extraídas del perfil de Google My Business de nuestro centro ubicado en Sant Feliu de Llobregat.

Conclusión

Gracias a nuestra apuesta por la **digitalización, la seguridad avanzada y la atención al cliente**, estamos transformando la experiencia del self-storage en España." (para mayor coherencia con una visión de continuidad