25

Premios Excelencia
Relación con Clientes
·2024·

EXCELENCIA • RELACIÓN CON CLIENTES • EXCELENCIA • RELACIÓN CON CLIENTES •

25 años celebrando tu Excelencia

aeerc izo iFAES.

25

Premios Excelencia **Relación con Clientes** 2024

EXCELENCIA • RELACIÓN CON CLIENTES • EXCELENCIA • RELACIÓN CON CLIENTES

¡Celebra con nosotros 25 años de Excelencia en la Relación con Clientes!

Los Premios Excelencia Relación con Clientes (Premios ERC) valoran la Excelencia en los servicios ofrecidos por empresas, proveedores de BPO o de soluciones tecnológicas en el ámbito de la Atención al Cliente con 3 categorías que premian los mejores centros de atención y los proyectos estratégicos más innovadores e impactantes.

* En esta presentación podrás ver más información sobre cómo presentar tu servicio como outsourcer a Mejor BPO.

www.premiosrelacionclientes.com

aeerc izo iFAES.

- Mejor BPO: donde premiamos a las mejores compañías de outsourcing en los diferentes tipos de servicio.

* **Para obtener el Premio a Mejor BPO del año, es necesario inscribir un mínimo de 3 operaciones.**

* **Sólo por participar, optarás al Premio al BPO + recomendado.**

Categorías

Preséntate a una o varias categorías según el servicio que ofrezcas a tu empresa cliente

1. Excelencia en la Relación Telefónica.
2. Excelencia en la Relación Digital.
3. Excelencia en la Relación Comercial (Televenta / Inbound).
4. Excelencia en Asistencia Técnica.
5. Excelencia en Reclamaciones.
6. Excelencia en Recobro.

Cómo ganar

Para ganar debes tener la mejor media entre la calidad de tu operación y la opinión de sus clientes

La ganadora a Mejor BPO en cada categoría será la que obtenga el mayor Excellence Índex, obtenido de la media entre el resultado de la auditoría y la Voz del cliente:

60% auditoría (10% auditoría corporativa + 50% auditoría operación) + 40% VoC (NPS).

Cómo participar

1. ¡Regístrate, descarga la carta de aceptación y envíala cumplimentada antes del 31 de mayo!
2. ¡Completa check list que te enviaremos por mail antes del 30 de junio!
3. ¡Coordina la auditoría (online o presencial) con el equipo de Izo antes del 30 de septiembre!
4. ¡Reserva el 6 de noviembre para la Gala, descubre a los ganadores y celebra la Excelencia!

* Puedes registrarte, descargar las bases de participación y la carta de aceptación en la web de los Premios: www.premiosrelacionclientes.com

* Para formalizar la inscripción debes enviar cumplimentada y sellada la carta de aceptación, así como el logo actualizado y en vector de la compañía.

* El material debe enviarse a: excelencia@premiosrelacionclientes.com con el asunto “Premios Excelencia + nombre de la empresa”. Asimismo, se incluirá información del nombre de la persona que lidera el proyecto, cargo y datos de contacto necesarios al seguimiento de la candidatura.

Condiciones

Una vez decididas las candidaturas que vas a presentar a los Premios Excelencia Relación con Clientes, debes cumplimentar y enviar la carta de aceptación para formalizar la participación.

En la Carta de aceptación hay que indicar el número de candidaturas y las tipologías por canal de atención en las que se participa.

* **El coste de participación es de 2.000€ + IVA por candidatura** (operación) inscrita.

* **El Premio a la Excelencia Relación con Clientes al Proveedor Más Recomendado no requiere inscripción** y ganará aquella compañía que sea la más recomendada (con el NPS más alto).

* **Puedes obtener un descuento por ser de la AEERC, cliente Izo o participar en la Expo Relación Cliente que organiza Ifaes** (los descuentos no son acumulables).

Organización

Organizados por la AEERC (Asociación de Expertos en Relación con Clientes) en colaboración con Ifaes e Izo.

- AEERC (Asociación Española de Expertos en la Relación) es una entidad sin ánimo de lucro que tiene por misión dotar a sus asociados de las herramientas necesarias para ejercer y mejorar en su profesión: la actividad del Servicio al Cliente.

  Actualmente la AEERC representa a más de 200 compañías: empresas con Centros de Relación con Clientes (telco, utilities, seguros, banca, aerolíneas, cadenas hoteleras…), plataformas de atención al cliente, empresas de outsourcing / BPO, empresas proveedoras de tecnología y servicios para contact center.

  https://www.aeerc.com/

- IFAES se dedica principalmente a la organización de Conferencias, Seminarios, Congresos y Salones Profesionales de carácter multisectorial. Hace 25 años que IFAES es un actor destacado del sector del Contact Center y de la Relación con el Cliente. Organización de eventos, publicaciones, formación…

  Organizadores del Salón Relación Cliente, marco en el que se circunscriben estos Premios, son los editores de Relación Cliente Magazine, la revista de referencia del sector Contact Center.

  https://www.ifaes.com/

- IZO, como consultora especializada en la mejora, gestión e innovación de la relación con clientes y empleados, son los encargados del estudio técnico, las auditorías y los informes bajo una rigurosa, objetiva y contrastada metodología de diagnóstico de los Centros de Relación con Clientes.

  https://www.izo.es/

SAVE THE DATE

Gala Premios Excelencia Relación con Clientes

Miércoles - 6 NOV. - 20:00

KINÉPOLIS

Calle Edgar Neville s/n
Ciudad de la Imagen – Madrid