



aeerc... izo iFAES.

# ¡Llegó la hora!

tenemos todo preparado para la nueva edición de los Premios Excelencia Relación con Clientes.



aeerc... iza iFAES.



¡Te  
contamos  
paso a paso  
cómo participar!



## ¡Inscríbete a través de la web!

Regístrate en la web: **www.premiosrelacionclientes.com** y descarga la carta de aceptación para formalizar la inscripción enviándola por mail a: **excelencia@premiosrelacionclientes.com**



## ¡Completa el cuestionario!

**Te enviaremos el cuestionario** al que tendrás que responder SI/NO en base al cumplimiento de cada ítem del check list en tu Centro de Relación con Clientes.



## ¡Coordina la auditoría!

**Agenda una fecha** con nuestro equipo de consultoría de los Premios **en la que realizar la auditoría** en base al cuestionario. Puede ser online o presencial!



## ¡Reserva el 23 de noviembre y celebra!

**Reserva tu agenda el miércoles 23 de noviembre a partir de las 20:00h** para asistir en Kinépolis a la Gala de entrega de los Premios Excelencia Relación con Clientes.



# Premios Excelencia Relación con Clientes por Canal de Atención empresa

## Tienes 2 opciones para participar en los Premios Excelencia Relación con Clientes

Puedes presentar tu servicio de Relación con Clientes en las categorías por canal de atención (donde evaluaremos tu operación, analizaremos la Voz de tus clientes y obtendrás un Benchmark con la información) o presentar un caso de éxito a los Premios a Mejor Proyecto Estratégico.

### Premios por canal:

1. Excelencia en la Relación **Presencial** con los clientes.
2. Excelencia en la Relación **Digital** con los clientes.
3. Excelencia en la Relación **Telefónica B2C** (para mayor o menor de 3mill. de interacciones).
4. Excelencia en la Relación **Telefónica B2B**.
5. Excelencia en la Relación de **Televenta**.
6. Excelencia en la Relación **Omnicanal** (para mayor o menor de 3mill. de interacciones).
7. Excelencia en la Relación al **Rookie del año**.

### Premios estratégicos:

1. Excelencia en **Experiencia de Cliente**.
  2. Excelencia en **Experiencia de Empleado**.
  3. Excelencia en **Innovación NO Tecnológica** aplicada a los CRC.
  4. Excelencia en **Innovación Tecnológica** aplicada a los CRC.
  5. Excelencia en **Gestión de eCommerce**.
  6. Excelencia en **Gestión Comercial**.
  7. Excelencia en **Omnicanalidad**.
  8. Excelencia en **Responsabilidad Social Corporativa / Inclusión Social**.
- Premio especial a la **apuesta por la Excelencia**.
  - Premio especial **Excelencia del año**.

# ¿Tienes más de un canal de relación excelente? Genial!

Puedes presentar tantas candidaturas como quieras, optar así a más Premios y tener más opciones de ganar el GRAN PREMIO, el Premio a la Compañía con la Mejor Relación con Clientes del año!



aeerc izo iFAES.

# Keep Calm

Preparar la documentación es fácil, tendrás un questionario guía para ayudarte, sólo tienes que definir aquello que tienes en tu Centro de Relación con Clientes y preparar la documentación que lo demuestre ;-)



aeerc izo iFAES.



# ¿Qué preguntamos en el cuestionario?

Te pediremos que respondas a un check list de ítems relacionados con la estrategia y objetivos del CRC, la operación, la calidad, las personas, la tecnología, la multicanalidad, el CDM y tus Best Practices.

¡Es fácil, prometido!



aeerc izo iFAES.



# La compañía ganadora

en cada categoría será la que obtenga el mayor Excellence Índice:  
50% auditoría + 50% VoC  
(15% NPS + 20% INS + 15% CES).



acerc... izo iFAES.

50%  
Cuestionario  
validado en  
Auditoría

50%  
Resultado de  
la VoC (BBDD)

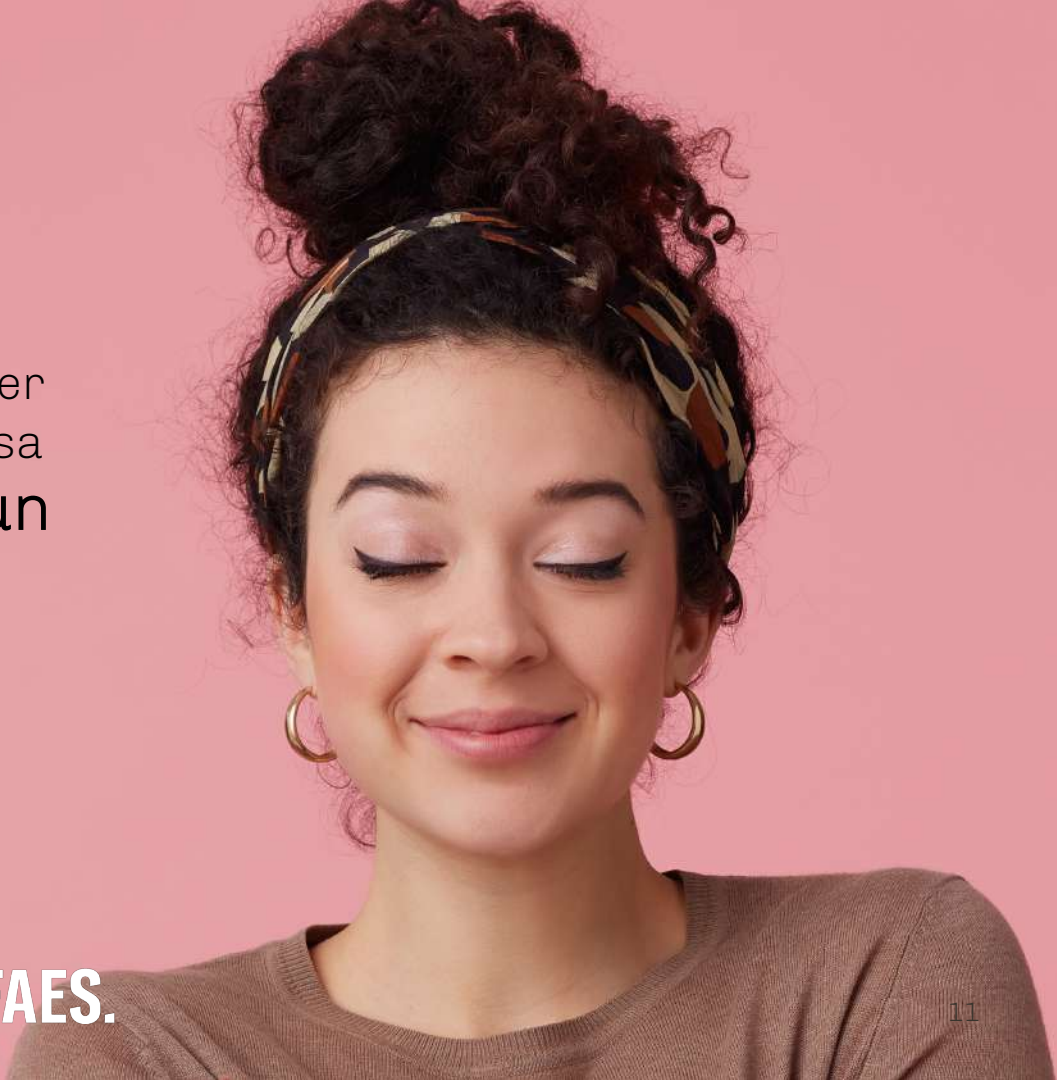
En los Premios Excelencia  
Relación con Cliente...

**¡siempre ganas!**

porque, además de poder obtener  
el sello que acredita a tu empresa  
por su Excelencia, **obtienes un  
informe benchmark** para  
ayudarte a mejorar.



aeerc izo iFAES.



# Y si participas por primera vez...

¡Oportunitad de optar al Premio  
Excelencia  
Relación con  
Clientes al  
Rookie del año!




aeerc... izo iFAES.

# ¿Qué obtienes por participar?

- El informe **benchmark** con áreas de mejora y puntos clave de tu operación.
- **2 invitaciones** para asistir a la Gala de los Premios Excelencia Relación con Clientes.
- **Prioridad en la reserva de espacios Premium** en el cóctel de celebración.
  - Y claro, **la opción de ganar varios Premios** Excelencia Relación con Clientes con visibilidad en medios y el sello que te acredita como “Excelente” para compartirlo en todas tus comunicaciones.



aeerc **izo** iFAES.



Una vez decididas las candidaturas que se presentan a los Premios Excelencia Relación con Clientes en las posibles tipologías por canal de atención, se debe cumplimentar la carta de aceptación para formalizar la participación.

**\* El coste de participación es de 3.500€ + IVA por candidatura** (canal de atención) inscrita.

**\* La realización de las encuestas vía mail está incluida** en el coste de participación (si quieres personalizar el diseño de la encuesta vía mail tiene un coste extra de 500€ + IVA y en caso de realizar las encuestas telefónicamente tendría un coste de 1.700€ + IVA por canal de atención a encuestar).

**\* Puedes obtener un 10% de descuento si eres miembro de la AEERC, cliente IZO o participas en el evento Relación Clientes que organiza Ifaes (los descuentos no son acumulables).**



aeerc izo iFAES.

Además de evaluar  
tu Relación por  
canal....

¡presenta tus casos de éxito en  
los Premios Excelencia al mejor

Proyecto  
Estratégico!



aeerc izo iFAES.

Las categorías de los Premios Excelencia Relación con Clientes a **mejor Proyecto Estratégico** se definen cada año en base a las tendencias y evolución de la industria, premiando a los mejores casos de éxito en distintas materias. Además, si **inscribes tu caso a los Premios a Mejor Proyecto Estratégico**, **optarás a 2 Premios extra** (sin tener que inscribirte a ellos).

1. Excelencia en **Experiencia de Cliente**.
2. Excelencia en **Experiencia de Empleado**.
3. Excelencia en **Innovación NO Tecnológica** aplicada a los CRC.
4. Excelencia en **Innovación Tecnológica** aplicada a los CRC.
5. Excelencia en **Gestión de eCommerce**.
6. Excelencia en **Gestión Comercial**.
7. Excelencia en **Omnicanalidad**.
8. Excelencia en **Responsabilidad Social Corporativa / Inclusión Social**.

- 
- Premio especial a la **apuesta por la Excelencia**.
  - Premio especial al **caso Excelencia del año**.



aeerc izo iFAES.



Una vez decididas las candidaturas que se presentan a los Premios Excelencia Relación a Mejor Proyecto Estratégico, se debe cumplimentar la carta de aceptación para formalizar la participación.

**\* El coste de participación es de 1.900€ + IVA por candidatura**

(caso) inscrito.

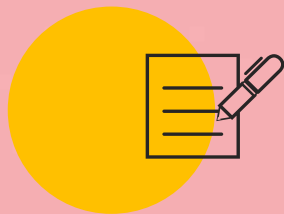
**\* Obtén un 10% de descuento por ser miembro de la AEERC, cliente IZO o participar en el evento Relación Clientes de Ifaes**

(descuentos no acumulables).



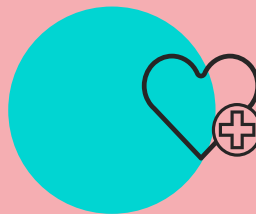
aeerc izo ifaes.

La **valoración** de las candidaturas y la elección de los casos ganadores en los Premios Excelencia Relación con clientes categoría Premios Estratégicos se realiza **a través de una metodología que combina:**



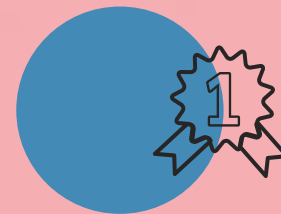
### Check list de atributos por categoría

Realizaremos un audit en base al check list, que te enviaremos una vez realices la inscripción y nos mandes la carta de aceptación, donde debes definir su cumplimiento.



### Documentación de apoyo al Check list

Valoramos toda la documentación extra que puedas aportar (presentación comercial, demo, referencias, testimonios, etc.) que confirme la validez de los ítems del check list y que haga brillar tu Excelencia.



### Defensa del caso ante el Jurado de Expertos

Si tu caso es uno de los 3 finalistas de la categoría, podrás defender la candidatura ante el Jurado de Expertos de los Premios donde contaremos con un mix de profesionales expertos en las distintas tipologías.

Sólo por participar en esta categoría, optas a 2 Premios más por tus proyectos excelentes...

premiaremos a la compañía que haya sido más galardonada por sus proyectos estratégicos demostrando su **apuesta por la Excelencia** y a aquella que presente el **caso más Excelente**.



aeerc izo iFAES.



# Inscríbete

y participa para obtener el  
sello de Excelencia  
Relación con Clientes.  
¡Aún estás a tiempo!



aeerc: izo iFAES.

*#BeExcellent*  
*#BeWinner*



aeerc: izo iFAES.



agerc izo iFAES.

# SAVE THE DATE

## Gala Premios Excelencia Relación con Clientes

---

Miércoles - 22 NOV. - 20:00

KINÉPOLIS

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