



Jueves 25 de noviembre de 2021

Noche de celebración, reencuentros y Excelencia. Más de 400 profesionales se dieron cita ayer en Kinépolis en la Gala de entrega de los Premios Excelencia Relación con Clientes que celebra su edición número 23.

Ayer miércoles 24 de noviembre, tuvo lugar en Kinépolis Ciudad de la Imagen y coincidiendo con la celebración de Expo Relación Cliente, el evento más relevante de la industria de los Centros de Relación con Cliente, la Gala de entrega de los Premios Excelencia Relación con Clientes. Unos galardones organizados por la AEERC (Asociación Española de Expertos en Relación con Clientes), con la colaboración de IFAES y bajo la metodología y el estudio técnico de IZO, que reunieron a más de 400 profesionales de empresas, proveedores y compañías tecnológicas con foco en ofrecer un servicio excelente a sus clientes en todos los canales de contacto y con foco en generarles experiencias diferenciadoras.

José Francisco Rodríguez, Presidente de la AEERC, y María Luisa Merino, Gerente de la AEERC, fueron los encargados de inaugurar oficialmente la Gala.

Este año, José Francisco Rodríguez, presidente de la Asociación, quiso destacar la importancia del sector: *“En estos dos últimos años, hemos visto como el Contact Center se ha convertido en eje para las estrategias de las marcas, consolidando la capacidad que tiene nuestra industria para prestar servicios de cálidas, con flexibilidad e innovación. Hemos recuperado un espacio clave en el futuro de la atención a distancia. Habéis hecho un gran trabajo”* y tuvo palabras de agradecimiento para todos los que apoyan la Excelencia y hacen posible estos Premios que promueven el reconocimiento de la industria de los Centros de Relación y la mejora constante de los procesos y procedimientos en pro de la Excelencia y la Experiencia de Cliente.

Por su parte, María Luisa Merino hizo un exhaustivo repaso a los datos más técnicos de los Premios Excelencia Relación con Clientes extraídos del proceso de auditoría realizado por IZO y que, sumado a la Voz del Cliente, permite la obtención de los galardones en sus distintas categorías. Una sólida metodología que es garantía de objetividad, rigurosidad y prestigio de los galardones otorgados a empresas y proveedores. Además, destacó algunas tendencias que han marcado la evolución de una industria cada vez más relevante: *“Las multinacionales, por lo general, están asombradas con el nivel de España en Experiencia de Cliente y Empleado; el COVID, ha sido un gran impulsor de la innovación, tanto de procesos como de nuevas líneas de negocio adscritas a la relación con el cliente, descubriendo formas de relacionarse no exploradas hasta ahora por muchas empresas y un consolidador de la transformación, sobre todo la digital; la transformación de la empresa y los procesos pasa por una previa transformación de las personas; el nivel de servicio prestado sigue creciendo y es, indiscutiblemente, excelente y nuestra industria sigue creciendo en importancia y relevancia dentro de las compañías”*.



En esta edición se han realizado 41 auditorías con un total de 656 horas en 12 ciudades diferentes realizadas en dos modalidades: telemática y presencial; se han auditado 840 puntos de control validados en cada auditoría; se han enviado más de 80.000 encuestas a clientes finales y evaluado 7.200 puestos de operación en los Centros de Relación con Clientes entre Proveedores y Empresas Cliente.

Una edición 2021 de los Premios Excelencia Relación con Clientes que celebra su 23 cumpleaños con la vuelta al formato de auditorías y la competencia por los Premios a Mejor Empresa por canal de atención, a Mejor Proveedor por tipología de servicio y a Mejor Proyecto Estratégico, con un volumen de participación que confirma la continua preocupación de las compañías por ofrecer servicios de relación con el cliente EXCELENTES y cada vez más convencidos del enorme potencial de sus contact centers como fuentes de conocimiento del cliente y motor de la Experiencia de Cliente.

Premios Excelencia Relación con Clientes por Canal de Atención para compañías:

En esta categoría, donde se premia a los mejores Centros de Relación al Cliente por Tipología de Canal de Atención los galardonados son:

- Premio Excelencia Relación con Clientes a Mejor Empresa en Canal Presencial es para: TOTAL ENERGIES.
- Premio Excelencia Relación con Clientes a Mejor Empresa en Canales Digitales es para: DABA / NESPRESSO.
- Premio Excelencia Relación con Clientes a Mejor Empresa en Venta Telefónica es para: SANTANDER.
- Premio Excelencia Relación con Clientes a Mejor Empresa en Canal Telefónico B2B es para: DABA / NESPRESSO.
- Premio Excelencia Relación con Clientes a Mejor Empresa en Canal Telefónico B2C (para < nº de interacciones) es para: TOTAL ENERGIES.
- Premio Excelencia Relación con Clientes a Mejor Empresa en Canal Telefónico B2C (para > nº de interacciones) es para: SANTANDER.

Premios a la Excelencia Relación con Clientes a Mejor Proveedor:

En estos galardones se premia también a los Mejores Proveedores de outsourcing por tipología de servicio valorando tanto su gestión operativa como la recomendación de sus clientes.

- Premio Excelencia Relación con Clientes a Mejor Proveedor SAC en Canal Telefónico es para: INTELICIA con su cliente: IBERDROLA.
- Premio Excelencia Relación con Clientes a Mejor Proveedor SAC Comercial es para: MAJOREL con su cliente: ALTAMIRA.
- Premio Excelencia Relación con Clientes a Mejor Proveedor en Canales Digitales es para: GSS con su cliente: ENDESA.



- Premio Excelencia Relación con Clientes a Mejor Proveedor en Reclamaciones es para: INTELICIA con su cliente: TOTAL ENERGIES.
- Premio Excelencia Relación con Clientes a Mejor Proveedor en Recobro es para: GSS con su cliente: ENDESA.
- Premio Excelencia Relación con Clientes a Mejor Proveedor en Help Desk es para: MAJOREL con su cliente: ORANGE.
- Premio Excelencia Relación con Clientes a Mejor Proveedor en Venta Outbound es para: INTELICIA con su cliente: IBERDROLA.

Premios Estratégico a la Excelencia en Atención al Cliente:

La valoración de las candidaturas en esta categoría y la elección de los ganadores se realiza a través de una rigurosa metodología que combina: una evaluación del caso en base a un check list, el análisis de documentación específica del proyecto (como presentación comercial, demo, referencias, testimonios, etc.) y la valoración del Jurado de los Premios tras la defensa de los 3 casos considerados finalistas tras el proceso previo.

En la categoría de Premios Estratégicos, que apuestan por valorar aquellos Proyectos y Casos de Éxito desarrollados por las compañías para sus Centros de Relación con Clientes con un claro componente innovador y de tendencia los ganadores son:

- Mejor Proyecto Estratégico de Experiencia de Cliente: KIA.
- Mejor Proyecto Estratégico de Experiencia de Empleado: HOMESERVE.
- Mejor Proyecto Estratégico de Gestión Comercial: LEROY MERLIN.
- Mejor Proyecto Estratégico de Innovación Tecnológica: GO CONTACT con su cliente GENERALI.
- Mejor Proyecto Estratégico de Innovación NO Tecnológica: ENDESA.
- Mejor Proyecto Estratégico de Responsabilidad Social Corporativa: NUANCE con su cliente TELEFÓNICA.
- Premio Estratégico Especial del Jurado: EROSKI.

Como broche final de una Gala llena de Excelencia, se otorgaron los dos grandes galardones que premian a la empresa y el proveedor con el mejor servicio de relación con sus clientes.

- **Premios Excelencia Relación con Clientes a Mejor Empresa del año: SANTANDER**
- **Premios Excelencia Relación con Clientes a Mejor Proveedor del año: INTELICIA**

La Gala terminó con las palabras de agradecimiento de José Serrano, CEO de IZO, quien felicitó a todos los asistentes por el compromiso con la “EXCELENCIA en el Servicio al Cliente” que implica participar en estos Premios y agradeció a los participantes *“por apoyar, con vuestros proyectos, a estos Premios que pretenden impulsar y dar visibilidad a la importante actividad que realiza el sector de la Relación con Clientes”*. *“Es tiempo de agradecimiento y, sin duda, tiempo de reinventarse, de innovar, de adaptarse, de ser nuestra mejor versión, de aprender y ser, ahora más que nunca, excelentes”*, concluyó Serrano para cerrar la Gala.