

¿Pensando en cuando
celebraremos la nueva edición
de los Premios Excelencia
Relación con Clientes?





¡Pues llegó la hora! puedes inscribirte y participar para obtener el sello de Excelencia Relación con Clientes.

Premios Excelencia en Relación con Clientes

Proyectos Estratégicos

Presenta tu caso de éxito para dar visibilidad a
vuestra Excelencia.



Premios Excelencia a Proyectos Estratégicos

Los Premios Excelencia Relación con Clientes a **Mejor Proyecto Estratégico** premiarán los casos de éxito.

* Las tipologías de Premios Estratégicos en las 3 categorías son las mismas y se compite de forma transversal, es decir, pueden presentarse tanto las empresas, como los proveedores o las compañías de tecnología.

Categorías

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

Metodología: Qué se valora Cómo documentar el caso

La valoración de las candidaturas y la elección de los casos ganadores en los Premios Excelencia Relación con clientes categoría **Premios Estratégicos** se realizará a través de una rigurosa metodología que combinará: un audit en base a un check list, documentación específica del caso (presentación comercial, demo, referencias, testimonios, etc.) que confirme la validez de los puntos marcados en el check list (dicha validez será verificada por el equipo de consultoría de los Premios) y la presentación online de las 3 candidaturas finalistas ante el Jurado de Expertos de los Premios donde contaremos con un mix de profesionales expertos en las distintas tipologías.



Check List con atributos y ponderaciones específicas por categoría.



Documentación de validación de los puntos del check list marcados.



Obtención de la nota que define a los 3 finalistas por categoría.



Presentación 3 casos finalistas por categoría ante el Jurado de Expertos.



Hitos a realizar por la compañía participante.



Hitos a realizar por la organización de los Premios.

Journey metodológico: documentación

Los proyectos y/o casos de éxito que opten a los Premios Estratégicos deben presentar:

- 1.- La documentación del caso en los Premios Estratégicos se enviará por mail [en word, pdf o power point](#) siguiendo la estructura de la siguiente tabla.
- 2.- Un [Check List* de atributos específicos de la tipología de Premio Estratégico](#) (*este check list se enviará a los participantes del 1 al 15 de septiembre una vez confirmada la inscripción, número y tipologías de participación y recibida la carta de aceptación).

TITULO:	Nombre del proyecto
ANTECEDENTES	¿Por qué y de dónde surge la iniciativa? ¿quiénes dirigen y participan del Proyecto?
OBJETIVOS	¿Qué objetivo persigue la implementación de la estrategia? ¿forma parte de la cultura de Relación con Clientes?
TIMING	Tiempos de elaboración, puesta en marcha e implementación.
METODOLOGÍA	Qué metodología y herramientas se han implementado.
RESULTADOS	Qué mejoras ha supuesto en el CRC y en la Relación con los clientes.
ROI	Impacto en el ROI de la compañía del Proyecto.

Aspectos a tener en cuenta para la obtención del Premio

Además de presentar la documentación del caso de la forma más completa, comprensible y detallada posible, reflejando aquellos puntos del check list que definamos como atributos que cumple el caso de éxito, para que la candidatura sea más competitiva y opte con mayores garantías a la obtención del galardón **es importante tener en cuenta:**

Cada tipología tiene definido un check list propio con los atributos más valorados y sobre los que conviene hacer foco en la documentación del caso.

* Es importante que en la documentación presentada, **además de la información de la estructura general de la tabla se demuestre la implementación y el cumplimiento de los atributos** marcados como tal en el check list.

* En la tabla del check list se deberá **indicar el número de página del documento en el que se puede encontrar la respuesta sobre el cumplimiento del ítem.**

* **Se comprobará la concordancia entre ambos documentos** garantizando la veracidad del cumplimiento y siendo posible solicitar información extra a la compañía para certificarlo o resolver posibles dudas.

* Para complementar la presentación del caso de éxito **la compañía puede aportar documentación extra, presentación comercial, demos, vídeos, referencias o testimoniales** adicionales a la información general que ayuden a mejorar la comprensión de la estrategia, metodología o solución candidata a ganar el Premios Estratégico.

* Una vez la candidatura es evaluada y considerada como una de las 3 mejores de su categoría, se realiza una sesión presencial para defender el caso frente al Jurado de expertos de los Premios. **Es importante que presente el caso alguien que tenga pleno conocimiento del mismo, que se tenga preparada una presentación destacando los puntos fuertes y más innovadores; y buscar el efecto sorpresa.**



PARA FORMALIZAR LA INSCRIPCIÓN debes enviar la carta de aceptación cumplimentada y sellada.

Una vez decididas las tipologías de los casos estratégicos que vais a presentar a los Premios Excelencia Relación con Clientes, se debe cumplimentar la carta de aceptación para formalizar la participación.

* El coste de participación es de 1.900€ + IVA por candidatura (caso) inscrita.

* 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).

Contacto	Miriam Esteban	Tel: 902 116 833	Fax: 91 805 49 02
Empresa Emisora	IZO SYSTEM, S.A.	Forma de Pago	Transferencia
CIF	A-81669616	Nº de Cuenta	BANCO SANTANDER: ES18 0049 1812 8021 1078 5778 Bank Identification Code (BIC): BSCHESMM
Dirección fiscal	C/ Avenida de la Industria 4, Ed.3-1ªA-B 28108 Alcobendas-Madrid	Vencimiento F.F.	30 Días
		Fecha Aceptación	
Condiciones de Pago	IZO Facturará el Importe Total a la Aceptación		
Solicito la Inscripción a los Premios Excelencia Relación con Clientes 2019			
Número de candidaturas: Denominación de candidaturas:		Número Premios Estratégicos/casos: Denominación de Premios Estratégicos/casos:	
			IMPORTE TOTAL (SIN IVA):
DATOS DE LA EMPRESA			
Nombre Comercial			
Denominación Social			CIF:
Dirección Fiscal	C/Av./Plaza y nº		
	Código Postal:	Ciudad:	
	Teléfono:	Fax:	
Dirección de Envío de Factura A la atención de: (Persona a la que debe de ir dirigida la factura)	Nombre:	Mail:	
	Departamento:	Cargo:	
	C/Av./Plaza y nº:		
	Teléfono:	Ciudad:	C.P.
Persona de contacto en el Departamento Financiero	Nombre:	Mail:	Teléfono:
Observaciones (indique si es necesario el Nº de Pedido o Referencia que es necesario adjuntar en la factura):		Atentamente: (Firma y sello de la Empresa)	
Rogamos que para cualquier incidencia sobre la factura se ponga en contacto con nuestro Departamento Financiero.			
Datos de contacto: Yolanda Barona	IMPORTANTE: Debe enviar el formulario cumplimentado por Fax o email para formalizar la inscripción		
Mail: contabilidad@izo.es	Teléfono: 902 116 833	www.izo.es	



¡Contamos contigo!

Solicita más información o inscríbete
desde la web:

www.premiosrelacionclientes.com,
presenta tu candidatura y obtén el
sello que te acredita como Excelente.



¿Nos has echado de menos? nosotros si...
Por eso **queremos volver a celebrar juntos** la Gala de los Premios Excelencia Relación con Clientes en un entorno de película!



Gala Premios Excelencia
Relación con Clientes

Jueves - 25 NOV. – 20:00

KINÉPOLIS

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