



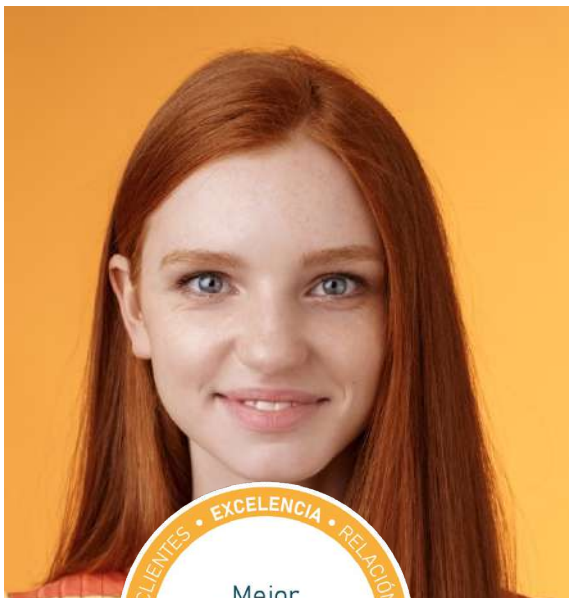
Premios Excelencia Relación con Clientes

Premios Excelencia  
Relación con Clientes



aeerc... izo iFAES.

Premios Excelencia Relación con Clientes



Si eres una **empresa** y tienes un servicio de atención al cliente (ya sea propio o externalizado a través de un proveedor de BPO), un proyecto exitoso en la Relación con Clientes o has implementado y/o desarrollado una solución tecnológica de impacto en tu CRC **¡Estos son tus Premios!**

---

Si eres una **empresa** dispones de **3 categorías en los Premios Excelencia Relación con Clientes** para que puedas presentarte con tantas candidaturas en cada categoría como consideres:

---



## Mejor **Empresa**

Premia a aquellas empresas que han logrado ofrecer un servicio de relación con clientes sobresaliente, ya sea gestionándolo de forma interna o a través de un proveedor de outsourcing.

Se evalúa, por categorías, la excelencia en cada canal de atención (telefónico, digital, presencial, etc.), considerando la calidad del servicio, la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa.



## Mejor **Proyecto Estratégico**

Distingue los casos de éxito más impactantes en la optimización de la relación con clientes.

Se premian iniciativas estratégicas que han logrado transformar la experiencia del cliente o del empleado, mejorar procesos comerciales o innovar en la gestión del feedback, con resultados medibles y sostenibles.



## Mejor **Solución Tecnológica**

Reconoce las tecnologías más avanzadas y eficaces implementadas en el ámbito del contact center.

Se valoran soluciones que han mejorado la eficiencia operativa, la personalización de la atención y la experiencia del cliente a través de IA, automatización, analítica avanzada, omnicanalidad y otras innovaciones tecnológicas.

# Premios Excelencia Relación con Clientes



aeerc · izo · iFAES.

Edición 2025

Premios Excelencia Relación con Clientes

## ¿Qué son los Premios Excelencia Relación con Clientes?

Los Premios Excelencia Relación con Clientes (Premios ERC) celebran la excelencia el servicio de atención que ofrecen las empresas (con centros propios o externalizados), los proveedores de BPO y las soluciones tecnológicas en el mundo del servicio al cliente. Con tres categorías, estos premios reconocen a los centros de atención más destacados y los proyectos estratégicos más innovadores y transformadores.

Participar en los Premios ERC no solo es un reconocimiento a tu esfuerzo y dedicación, sino también **una oportunidad única de visibilizar tu empresa como líder en el servicio al cliente**. Al obtener un Premio ERC, tu organización demuestra un compromiso continuo con la calidad, la innovación y la satisfacción del cliente, lo que te posiciona como un referente en la industria.



aeerc

izo

iFAES

Edición 2025

Premios Excelencia Relación con Clientes

## ¿Qué ofrecen los Premios Excelencia Relación con Clientes?

Además, los Premios ERC ofrecen una plataforma para compartir buenas prácticas y conocimientos con otros actores del mercado, lo que puede abrir nuevas puertas para futuras colaboraciones y crecimiento.

Ya sea que tengas un proyecto revolucionario o un servicio al cliente que se destaca por su eficiencia, los Premios ERC son el escaparate ideal para mostrar tu trabajo y, sobre todo, para inspirar a otros.

**Ser parte de los Premios ERC es también una oportunidad de crear un posicionamiento sólido en el mercado, atraer nuevos clientes, y destacar ante inversores o socios estratégicos** interesados en empresas que se destacan por su compromiso con la calidad y el servicio.



aeerc

izo

ifaes

Edición 2025

Premios Excelencia Relación con Clientes

## ¿Qué diferencia a los Premios Excelencia Relación con Clientes?

**Participar es más que recibir un trofeo; es una forma de validar el impacto de tus esfuerzos** en la experiencia del cliente y de destacar los resultados concretos que logras a través de la excelencia en el servicio.

¡No dejes pasar la oportunidad de ser parte de este prestigioso evento y mostrarle al mundo lo que tu empresa puede hacer por la relación con sus clientes!

**Reconoce la excelencia, impulsa la innovación: ¡Participa en los Premios ERC y destaca como líder en el servicio que ofreces a tus clientes!**



aeerc

izo

ifaes

Edición 2025

Premios Excelencia Relación con Clientes

## ¿Qué valor tienen los Premios Excelencia Relación con Clientes?

Algunas **ventajas que posicionan a los Premios ERC como una plataforma valiosa para tu empresa y una excelente oportunidad** para destacar:



**Reconocimiento y posicionamiento** como líder en la relación con tus clientes.



**Visibilidad** ante un público especializado y relevante.



Acceso a una comunidad de **innovación** y mejores prácticas.



**Impacto** positivo en tu equipo y cultura empresarial.



aeerc

izo

ifaes



## Ventajas de participar en los Premios ERC:



**Reconocimiento y posicionamiento** como líder en la relación con tus clientes.

A diferencia de otros premios, los Premios ERC están totalmente enfocados en la excelencia en la relación con el cliente. Esto significa que el reconocimiento tiene un impacto directo y especializado en la reputación de tu empresa dentro de este sector clave.

Al ganar un Premio ERC, tu empresa no solo es reconocida, sino que se posiciona como referente en la excelencia de la relación con clientes. Este tipo de distinción te diferencia de tu competencia, generando confianza entre tus clientes actuales y potenciales.

Es un premio altamente valorado por empresas que realmente priorizan la satisfacción y la experiencia del cliente.



**Visibilidad** ante un público especializado y relevante.

Participar en los Premios ERC te coloca frente a un público objetivo compuesto por líderes de la industria, proveedores de BPO, expertos en soluciones tecnológicas y otros actores clave del sector. Es una plataforma ideal para que tu empresa gane visibilidad entre los principales tomadores de decisiones en el ámbito de la relación con el cliente.



Acceso a una comunidad de **innovación** y mejores prácticas.

Los Premios ERC no solo premian el resultado, sino también el compromiso con la innovación y las mejores prácticas en la atención al cliente.



**Impacto** positivo en tu equipo y cultura empresarial.

Participar y ganar los Premios ERC no solo beneficia la imagen de la empresa, sino que también tiene un gran impacto motivacional para los equipos.

Es una forma de reconocer y celebrar el esfuerzo y dedicación de todos los colaboradores que trabajan para brindar un servicio de calidad, fortaleciendo la cultura de excelencia y motivación dentro de tu organización.

# #BeExcellent #PremiosERC





- Esta categoría **reconoce a la empresa que ha demostrado una Excelencia en la gestión de la relación con sus clientes a través de diferentes canales**, tanto si disponen de un servicio interno de atención como si lo tienen externalizado.
- Cada empresa puede tener una o varias candidaturas según el canal por el que se relacione con el cliente.

## Categorías de participación

- 1. Excelencia en la Relación Telefónica B2C:** Reconoce a las empresas que destacan por ofrecer un servicio al cliente excepcional a través de canales telefónicos, brindando soluciones rápidas, efectivas y con un enfoque personalizado para los consumidores finales.
- 2. Excelencia en la Relación Telefónica B2B:** Premia a las empresas que proporcionan un servicio telefónico de alta calidad en el ámbito empresarial, enfocándose en resolver necesidades complejas y estableciendo relaciones sólidas y duraderas con otras empresas.
- 3. Excelencia en la Relación Digital con clientes:** Valora a las empresas que sobresalen en el servicio al cliente a través de canales digitales, como chat, redes sociales y correo electrónico, ofreciendo una experiencia ágil, eficiente y de fácil acceso para los usuarios.

- 4. Excelencia en la Relación Comercial Televenta:** Reconoce a las empresas que destacan en la venta telefónica, logrando generar resultados comerciales sobresalientes gracias a un enfoque consultivo, persuasivo y centrado en las necesidades del cliente.
- 5. Excelencia en la Relación Comercial Inbound:** Premia a las empresas que gestionan eficazmente las interacciones entrantes con clientes potenciales, convirtiendo consultas y solicitudes en oportunidades comerciales, mediante un servicio personalizado y profesional.
- 6. Excelencia en la Relación Comercial eCommerce:** Valora a las empresas que sobresalen en la gestión de la relación comercial en plataformas de comercio electrónico, ofreciendo una experiencia de compra fluida, segura y satisfactoria, tanto en la atención previa como en postventa.
- 7. Excelencia en la Relación Presencial con los clientes:** Reconoce a las empresas que brindan un servicio al cliente excepcional en entornos físicos, creando experiencias memorables y personales para cada cliente, con un enfoque en la calidad del servicio y la satisfacción directa.



# La compañía ganadora

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

**50%**  
Cuestionario  
validado en  
Auditoría

+

**50%**  
Resultado de  
la VoC  
(panel)



- La empresa ganadora será aquella que sobresale por su capacidad para ofrecer experiencias excepcionales y generar relaciones duraderas con sus clientes, adaptándose a las necesidades de cada canal y tipo de interacción.
- Este premio destaca el compromiso continuo con la mejora del servicio al cliente, la eficiencia operativa y la satisfacción global del cliente.

## Cómo ganar: modelo de auditorías y cálculo del ERC Índice

Para ganar, la empresa debe tener la mejor media entre la calidad de tu operación y la opinión de sus clientes.

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

50% auditoría + 50% VoC (15% NPS + 20% INS + 15% CES).

\* Para una mayor objetividad y rigor, este año, **el 50% del Excellence Índice relativo a la Voz de Cliente se calculará en base a los resultados obtenidos de un Panel de clientes.**



Algunas empresas ganadoras en ediciones anteriores de los Premios Excelencia Relación con Clientes:



Para ganar, hay que obtener el mejor iEX:

## Cómo se calcula el ERC Índice

# Cálculo del iEX (Índice de Excelencia)



Questionario validado en Auditoría

Resultado de la Voz del Cliente (panel externo)

\* En nuestra continua apuesta por la objetividad y el rigor, el **50% del iEX relativo a la Voz de Cliente se calculará en base a los resultados obtenidos de un Panel de clientes.** No será necesario que aportes una BBDD para encuestar al cliente final mediante una encuesta por mail, sino que pediremos al consumidor que valore la relación con tu compañía a través de un panel del que obtendremos la información necesaria.

**50% auditoría:** Resultado de la validación de los ítems del cuestionario durante la auditoría presencial.

+

**15% NPS (Net Promoter Score):** % de promotores (9-10) - % de detractores (0-6) ¿Con cuánta probabilidad recomendaría a la compañía?.

**20% INS (Índice Neto Satisfacción):** % de satisfechos (8-10) - % de insatisfechos (0-4) ¿Cuán satisfecho está con el servicio?.

**15% CES (Customer Effort Score):** % de mucho esfuerzo (1-2) - % poco esfuerzo (4-5) en la gestión del contacto.



Para que puedas preparar la auditoría y obtener un buen resultado en ese 50% de iEX, tendrás que cumplimentar un check list que te compartiremos cuando te inscribas.

---

## ¿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!**

## 1 Visión y Estrategia

Analiza aspectos como el grado de **alineamiento** de la **Atención al Cliente** con la visión de la compañía y el modelo de **comunicación** y **despliegue** de dicha estrategia y **objetivos**.

## 2 Gestión de la Operación

Se analizan los principales elementos de gestión del servicio incluyendo: **Acceso, WFM, Conducción, Sistemas de mejora, Gestión del conocimiento, Reporting...**

## 3 Personas

Evaluamos todos los aspectos relacionados con **perfiles, formación** y **desarrollo** de las personas y **experiencia del empleado**.

## 4 Experiencia de Cliente

Valoramos el **despliegue en el canal** de la Estrategia de Experiencia de Cliente de la compañía y los **proyectos implantados de transformación de la experiencia**.

## Calidad

Se valorarán los modelos de **medición** para tener una visión 360° del canal:

- **Voz del Cliente**
- **Voz del Empleado**
- **Calidad Ofrecida**

## 5

## Tecnología

Se valorarán **proyectos implantados** en el canal relacionados con diferentes **tendencias** como puede ser la **IA, Speech Analytics, Big Data...**

## 6

## Cuadro de Mando

**KPI's relevantes** para la **mejora** de la **operación** y la **experiencia del cliente**. Tenemos en cuenta, **qué mides, cuáles son tus objetivos y el nivel de cumplimiento**.

## 7

\* Recuerda que validaremos el cumplimiento de cada ítem del cuestionario o check list en la auditoría y que la nota obtenida **supondrá el 50% del valor del iEX** o Índice de Excelencia con el que calcularemos el ganador de cada categoría.



aeerc

izo

iFAES

## Ejemplo formulario y ejemplo de agenda de auditoría:

<b>MÓDULO A: Estrategia y Objetivos</b>
OBJETIVOS
COMUNICACIÓN
GOVERNANCE
<b>MÓDULO B: Gestión de la Operación</b>
WORKFORCE MANAGEMENT
SISTEMAS DE MEJORA
GESTION DE CONOCIMIENTO
REPORTING
RELACION CON CLIENTE
<b>MÓDULO C: Personas</b>
OBJETIVOS PERSONAS
FORMACIÓN INICIAL
PERIODO PRUEBA
FORMACIÓN CONTINUA
EXPERIENCIA DE EMPLEADO
<b>MÓDULO D: Calidad</b>
VOZ DE CLIENTE
CALIDAD OFRECIDA
<b>MÓDULO E: Tecnología</b>
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA
TRANSFORMACIÓN DIGITAL
<b>MÓDULO F: Best Practices</b>
<b>MÓDULO G: Cuadro de Mando</b>
CDM OPERACIÓN
CDM CALIDAD PERCIBIDA
CDM PERSONAS
CDM CALIDAD OFRECIDA
<b>MÓDULO F: MULTICANALIDAD</b>

BLOQUE	DESCRIPCIÓN	DUR.
<b>PRESENTACIÓN CANDIDATURA</b>	Motivaciones principales y expectativas.	<b>10 MIN</b>
<b>ESTRATEGIA Y OBJETIVOS</b>	Revisión de la estrategia y objetivos del servicio.	<b>30 MIN</b>
	Modelo Organizativo.	
	Modelo de Relación Experiencia de Cliente.	
<b>PROYECTOS Y BEST PRACTICES</b>	Presentación de proyectos o acciones ejecutadas en el servicio en el último año, que aportan un valor diferencial respecto al mercado.	<b>90 MIN</b>
<b>AUDITORÍA INTERACCIONES</b>	Auditoría en el puesto de 5 interacciones.	<b>60 MIN</b>
<b>SESIONES AGENTES</b>	2 grupos de agentes con 6 asistentes mínimo. Duración: 20 minutos.	<b>60 MIN</b>
<b>SESIÓN MANDOS INTERMEDIOS</b>	1 grupo de coordinadores + qualities + formadores . Duración: 20 minutos.	<b>30 MIN</b>
<b>GESTIÓN DE LA OPERACIÓN</b>	Workforce Management.	<b>45 MIN</b>
	Reporting y sistemas de mejora.	
<b>PERSONAS</b>	Revisión de objetivos individuales y seguimiento.	<b>60 MIN</b>
	Proceso de Incorporación, Formación, Periodo de Prueba y Formación Continua.	
	Gestión del Conocimiento.	
	Gestión de la Experiencia del Empleado.	
<b>CALIDAD</b>	Voz de Cliente B2C.	<b>45 MIN</b>
	Calidad Ofrecida.	

\* Recuerda que validaremos el cumplimiento de cada ítem del cuestionario o check list en la auditoría y que la nota obtenida **supondrá el 50% del valor del iEX** o Índice de Excelencia con el que calcularemos el ganador de cada categoría.





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.



Edición 2025

Premios Excelencia Relación con Clientes

## ¿Qué obtienes en el Informe Benchmark de los Premios Excelencia Relación con Clientes?

Algunos **insights de valor** que obtendrás del Informe Benchmark elaborado por Izo:



**Compara tu servicio** con el resto de los competidores en cada categoría.



Averigua **dónde eres el mejor y dónde puedes mejorar** en tu Modelo de Relación con Clientes.



Averigua **cómo valoran tus clientes** tu Modelo de Relación en el canal presentado.



Averigua **qué te hizo ganador, tus áreas de mejora o por qué no has obtenido** el Premio.



aeerc

izo

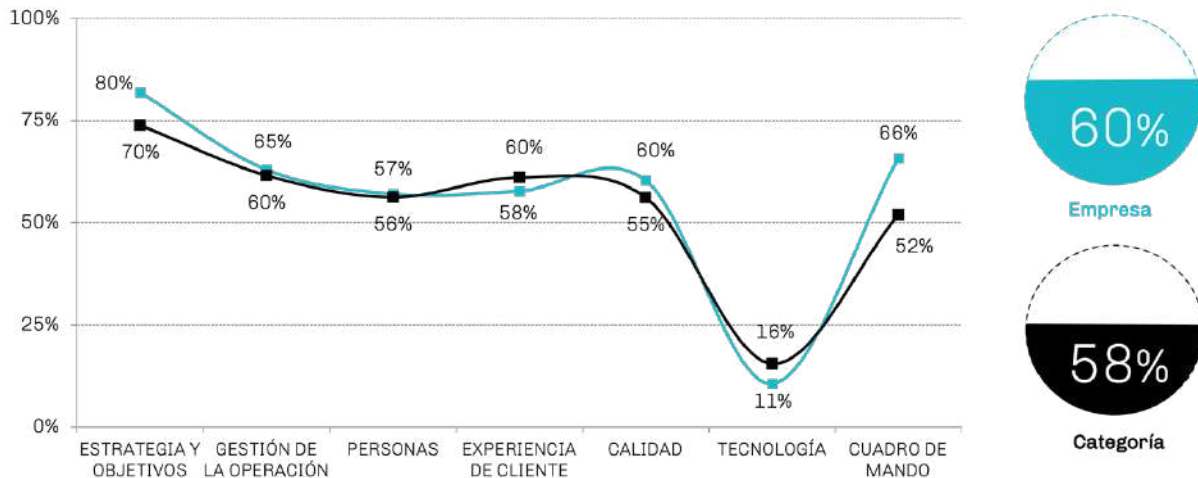
IFAES



**Compara tu servicio** en los diferentes módulos operativos con el resto de los competidores en cada categoría

\* Obtendrás **información comparada del resultado global de todos los módulos evaluados** comparado con los resultados medios de la categoría correspondiente. El resultado de la auditoría supone el 50% del iEX (índice de Excelencia) que determina al ganador.

### Ejemplo información Benchmark del informe: global audit



\* La información proporcionada al cumplimentar el cuestionario y completar el proceso de auditoría, además de para calcular el 50% del iEx, servirá para elaborar el Informe Benchmark que te entregaremos al finalizar la edición de los Premios ERC.





Averigua **dónde eres el mejor de la categoría y dónde puedes mejorar** en tu Modelo de Relación con Clientes

\* Obtendrás **información comparada de los resultados por módulo evaluado y con los resultados medios** de cada categoría que hayas presentado, así como los resultados por módulo y submódulo comparado con los resultados medios de la categoría.

\* Los gráficos son ejemplos de parte de la información que podrás obtener en el Informe Benchmark por lo que los datos aquí presentados no se corresponden con ninguna compañía.

## Ejemplo información Benchmark del informe: detalle módulos audit


### 1 Visión y Estrategia

Comparativa de los % globales del Módulo 1: **la compañía se sitúa un 8% por encima de la media** de su categoría en cuanto a la estrategia de relación de la compañía.

Empresa **82%**

Categoría **74%**



Empresa  Categoría 



¡OJO! Tu Modelo de Governance tiene algunas carencias y se sitúa por debajo de la media del sector, **te contamos dónde mejorar** para conseguir la Excelencia en este apartado!



aeerc

izo

iFAES

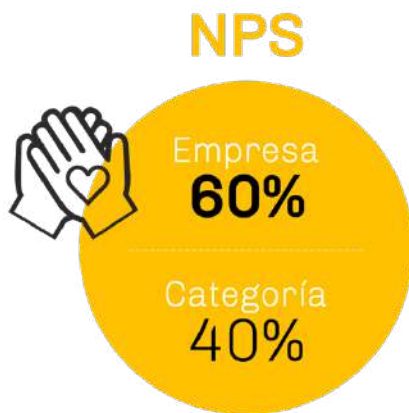


Averigua **cómo valoran tus clientes** tu Modelo de Relación en el canal presentado

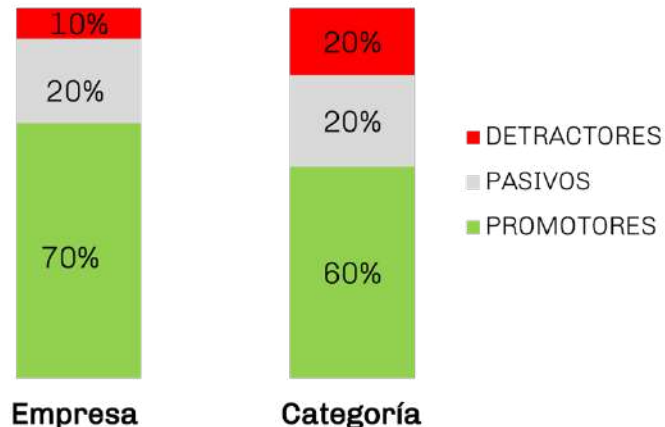
\* Obtendrás **información de la Voz de Cliente** extraída de los resultados de la encuesta lanzada a la BBDD que nos proporcionaste. **Información comparada de los indicadores para la obtención del Índice de Excelencia (iEX): NPS, INS y CES y de otros aspectos de interés.**

## Ejemplo información Benchmark del informe: resultados VoC

¡WOW! Tu NPS está 20 puntos porcentuales por encima de la media de la categoría! Bravo!



**NPS = % Promotores - % Detractores**  
(9-10) (0-6)



\* Los gráficos son ejemplos de parte de la información que podrás obtener en el Informe Benchmark por lo que los datos aquí presentados no se corresponden con ninguna compañía.



aeerc

izo

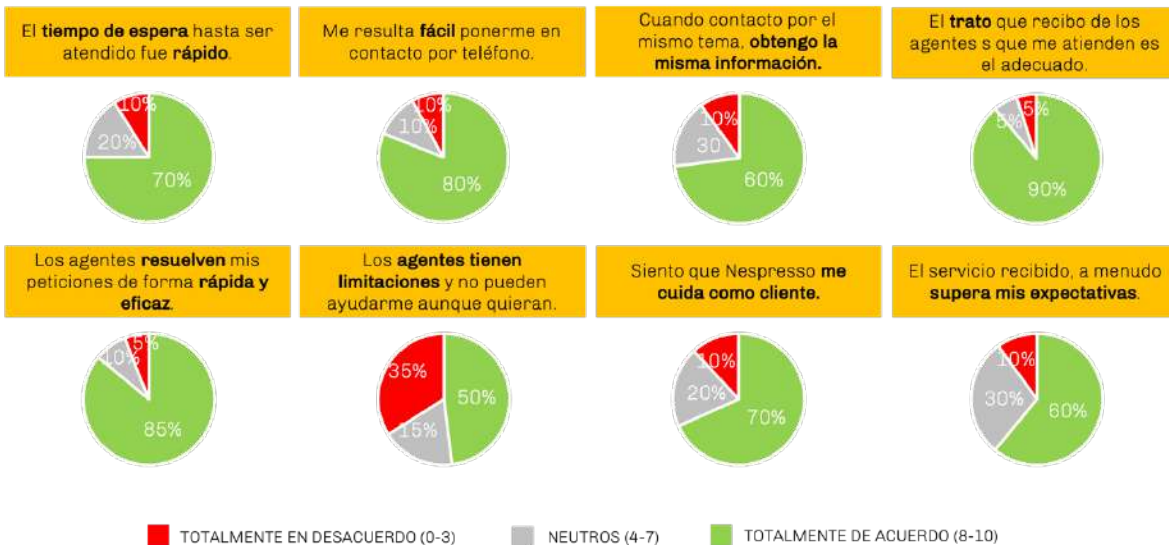
iFAES



Averigua **cómo valoran tus clientes** tu Modelo de Relación en el canal presentado

\* Además de los indicadores del iEX (NPS, INS y CES) le **sacamos más partido a la Voz de Cliente** aportando el detalle de aspectos importantes que consultamos con tus clientes y que te serán de gran ayuda para mejorar o impulsar la diferenciación y la Excelencia.

## Ejemplo información Benchmark del informe: resultados VoC



\* Los gráficos son ejemplos de parte de la información que podrás obtener en el Informe Benchmark por lo que los datos aquí presentados no se corresponden con ninguna compañía.





Averigua **qué te hizo ganador, tus áreas de mejora o por qué no has obtenido** el Premio

\* **Garantizamos la objetividad y el rigor** de los Premios. Con la información del Benchmark **obtendrás el cálculo del iEX de tu empresa y de la categoría** y sabrás en qué tienes que mejorar para alcanzar la Excelencia y posicionarte respecto a tus competidores o qué reforzar para seguir siendo el mejor.

### Ejemplo información Benchmark : resultados iEX = 50% audit + 50% VoC



**¡Enhorabuena winner! Tienes el mejor iEX y eso te convierte en el ganador de la categoría!**

Tu operación es buena, pero **tienes áreas de mejora**. Revisa el detalle de cada módulo para averiguar dónde poner el foco.

#### Audit



**¡WOW!** Tu NPS está 20 puntos porcentuales por encima de la media de la categoría! Bravo!

#### NPS



**¡WOW!** Tu INS está 15 puntos porcentuales por encima de la media de la categoría! Bravo!

#### INS



**¡WOW!** Tu CES está 20 puntos porcentuales por encima de la media de la categoría! Bravo!

#### CES



\* Los gráficos son ejemplos de parte de la información que podrás obtener en el Informe Benchmark por lo que los datos aquí presentados no se corresponden con ninguna compañía.



aeerc

izo iFAES



---

## ¿Qué hacer para participar en los Premios Excelencia Relación con Clientes?

---

1

Regístrate indicando las candidaturas con las que quieres participar, descarga la carta de aceptación y envíala cumplimentada.

2

Te enviaremos el cuestionario check list de las candidaturas que inscribas que tendrás que enviar cumplimentado antes de la auditoría.

3

Coordinaremos con vosotros la fecha de la auditoría (para la que utilizaremos el check list que nos habéis rellenado como base para la evaluación del servicio).

4

¡Reserva el **5 de noviembre!** para asistir a la Gala, celebrar la Excelencia y hacer networking con los profesionales más relevantes de la industria.





---

## Cómo participar en los Premios ERC 2025

---

### Condiciones de participación en los Premios ERC a Mejor Empresa

\* 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.

\* 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 de contacto de la persona que lidera el proyecto para realizar el seguimiento de la candidatura.

---

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

\* **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).

---

\* Puedes registrarte, descargar las bases de participación y la carta de aceptación en la web de los Premios: [www.premiosrelacionclientes.com](http://www.premiosrelacionclientes.com).

---

**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.

[www.aeerc.com](http://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.

[www.ifaes.com](http://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.

[www.izo.es](http://www.izo.es)





# ¿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.



## Fotos Gala de entrega de los Premios ERC en otras ediciones



Premio Especial Global Experience



Relación Telefónica B2C (<3mill interacciones)



Innovación no tecnológica



Premio Excelencia del año



Experiencia de Cliente



Relación Telefónica B2B



**Consulta** las empresas ganadoras en otras ediciones en la web:  
[www.premiosrelacionclientes.com](http://www.premiosrelacionclientes.com).



Y si además de un  
ofrecer un gran servicio  
**tienes un proyecto  
único, innovador,  
diferencial...**  
preséntalo a los Premios  
a **Mejor Proyecto  
Estratégico** y da a  
conocer tu caso.



OCERC · izo · iFAES.

# Premios Excelencia Relación con Clientes



aeerc · izo · iFAES.



Edición 2025

Premios Excelencia Relación con Clientes

## ¿Qué son los Premios Excelencia Relación con Clientes a Mejor Proyecto Estratégico?

Estos galardones destacan **casos de éxito que han logrado resultados tangibles mediante estrategias innovadoras y bien ejecutadas** en diferentes ámbitos clave.

Cada candidatura valora proyectos que han transformado la manera en que las empresas gestionan sus interacciones, impulsando la Excelencia en la experiencia del cliente, del empleado y la innovación en procesos comerciales o en la gestión del feedback entre otros ámbitos.

\* A esta categoría de los Premios ERC se pueden presentar tanto empresas, como proveedores de BPO o desarrolladores tecnológicos.



Edición 2025

Premios Excelencia Relación con Clientes

## ¿Qué ventajas tiene presentar tu caso a Mejor Proyecto Estratégico?

Algunas **ventajas** de obtener un Premio ERC que de visibilidad a tu proyecto:



**Demostrar impacto real:** Un proyecto ganador no solo refleja una estrategia efectiva, sino que también demuestra sus resultados tangibles.



**Validar el enfoque estratégico:** Obtener este reconocimiento supone una validación externa de que el proyecto está alineado con las mejores prácticas y tendencias del mercado.



**Poner en valor la innovación aplicada:** No se trata solo de buenas ideas, sino de su ejecución efectiva. Ser reconocido significa que la estrategia ha sido bien implementada y ha generado impacto real en la compañía.





Edición 2025

Premios Excelencia Relación con Clientes

## ¿Qué ventajas tiene presentar tu caso a Mejor Proyecto Estratégico?

Otras **ventajas** de obtener un Premio ERC que de visibilidad a tu proyecto:



**Proyectar el liderazgo de la empresa:** Presentar un caso de éxito refuerza el posicionamiento de la compañía como un referente en su ámbito.



**Impulsar la escalabilidad del proyecto:** La visibilidad y el reconocimiento facilitan que iniciativas exitosas sean replicadas en otras áreas, obtengan más presupuesto, acelerando su crecimiento y haciéndolas más sostenibles y escalables.

\* No es sólo ganar un Premio es hacer tu proyecto **visible reconocido, escalable...**



aeerc

izo

iFAES



- En la categoría de los Premios Excelencia Relación con Clientes a **Mejor Proyecto Estratégico** premiamos aquellos casos de éxito que destacan por su carácter innovador y su impacto Experiencia y Negocio.
- Los ganadores se definen en un proceso en dos fases, una 1ª de donde se definen los 3 casos finalistas por candidatura y, una 2ª donde los finalistas exponen sus casos ante el Jurado de los Premios que decide el ganador.

---

## Categorías de participación

---

1. **Mejor Proyecto de Experiencia de Cliente:** Se premian iniciativas que han mejorado de forma sobresaliente la relación con los clientes, optimizando su Journey y generando un impacto medible en la satisfacción, fidelización y conversión.
2. **Mejor Proyecto de Experiencia de Empleado:** Reconoce las estrategias y acciones que han mejorado la experiencia de los empleados, incrementando el compromiso, el bienestar y la productividad dentro de la organización.
3. **Mejor Proyecto de Innovación (no tecnológica):** Destinado a proyectos que han introducido mejoras disruptivas en la gestión, metodologías o estrategias sin depender de desarrollos tecnológicos, pero con alto impacto en la organización.

4. **Mejor Proyecto de Gestión Comercial (telefónico o eCommerce):** Premia iniciativas que han optimizado los procesos de venta y relación con clientes a través de canales comerciales, ya sea mediante contact centers, estrategias telefónicas o plataformas de eCommerce.
5. **Mejor Proyecto de Gestión del Feedback (programas VoC y VoE):** Distingue proyectos que han elevado la gestión del feedback de clientes y empleados (Voz del Cliente y Voz del Empleado), traduciendo los insights obtenidos en mejoras estratégicas y operativas.

---

*#BeExcellent*  
*#PremiosERC*

---



---

## ¿Cómo participar en la categoría a Mejor Proyecto estratégico?

---

1

Regístrate indicando las candidaturas con las que quieres participar, descarga la carta de aceptación y envíala cumplimentada. \*Si ya participas en otra categoría, envía una sola carta de aceptación con todas las candidaturas que presentes en las distintas categorías.

2

Te enviaremos unas bases para ayudarte a preparar el caso (en esta categoría no hay auditoría técnica).

3

Tras un proceso de evaluación de las candidaturas, se definen 3 casos finalistas por tipología. \*Si eres una de las empresas finalistas contactaremos contigo para definir una fecha en la que tendrás que defender tu caso ante el Jurado formado por la AEERC, Izo e Ifaes que decidirá qué caso es el ganador.

4

¡Reserva el **5 de noviembre!** para asistir a la Gala, celebrar la Excelencia y hacer networking con los profesionales más relevantes de la industria.



---

## Cómo participar en los Premios ERC 2025

---

### Condiciones de participación en los Premios ERC a **Mejor Proyecto Estratégico**

- 
- \* El coste de participación es de 2.500€ + IVA por candidatura inscrita.
  - \* 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).
- 

\* 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.

\* 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](mailto:excelencia@premiosrelacionclientes.com) con el asunto "Premios Excelencia + nombre de la empresa". Asimismo, se incluirá información de contacto de la persona que lidera el proyecto para realizar el seguimiento de la candidatura.

\* Puedes registrarte, descargar las bases de participación y la carta de aceptación en la web de los Premios: [www.premiosrelacionclientes.com](http://www.premiosrelacionclientes.com).



## Premios Excelencia Relación con Clientes



aeerc. izo iFAES.

Edición 2025

Premios Excelencia Relación con Clientes

## ¿Qué son los Premios Excelencia Relación con Clientes a Mejor Solución Tecnológica?

Esta categoría **premia las soluciones tecnológicas más innovadoras y efectivas que han transformado la relación con los clientes, mejorando la eficiencia operativa y la calidad del servicio en cualquier punto de contacto.**

Se reconoce el impacto de herramientas avanzadas que optimizan la gestión de interacciones, automatizan procesos, personalizan la experiencia y facilitan la toma de decisiones basada en datos. Desde plataformas de contact center hasta soluciones de inteligencia artificial, analítica avanzada o automatización, esta categoría distingue las tecnologías que han elevado los estándares en la relación con clientes.



Edición 2025

Premios Excelencia Relación con Clientes

## ¿Qué ventajas tiene presentar tu tecnología a Mejor Solución Tecnológica?

Algunas **ventajas** de obtener un Premio ERC que de visibilidad a tu solución tecnológica:



**Validación del impacto tecnológico:** Ser reconocido en esta categoría significa que la solución ha demostrado generar resultados reales en la relación con el cliente.



**Diferenciación en un mercado competitivo:** En un entorno donde la tecnología es clave, este premio certifica que la solución aporta un valor diferencial respecto a otras alternativas.



**Refuerzo de la credibilidad y confianza:** Obtener este reconocimiento posiciona la tecnología como una referencia en el mercado, aumentando su atractivo para clientes y partners potenciales.



aeerc

izo

iFAES

Edición 2025

Premios Excelencia Relación con Clientes

## ¿Qué ventajas tiene presentar tu tecnología a Mejor Solución Tecnológica?

Otras **ventajas** de obtener un Premio ERC que de visibilidad a tu solución tecnológica:



**Visibilidad y proyección:** La participación y el reconocimiento en estos premios ofrecen mayor exposición dentro del ecosistema de la industria de los Centros de Relación con Clientes.



**Impulso a la adopción e innovación:** Este reconocimiento puede acelerar la implementación de la solución en más organizaciones y demostrar su escalabilidad y flexibilidad.



**Contribución a la evolución:** Destacar una solución tecnológica innovadora ayuda a marcar tendencias y a inspirar nuevas formas de mejorar la relación con clientes a través de la tecnología.



aeerc

izo

iFAES





- En la categoría de los Premios Excelencia Relación con Clientes a **Mejor Solución Tecnológica** premiamos aquellas tecnologías que destacan por su carácter innovador y su impacto en los resultados, la eficiencia y la mejora de la Relación con el Cliente de la empresa.
- En esta categoría se valoran aquellos atributos que contribuyen a que el Centro de Relación con Clientes sea un catalizador del éxito empresarial.

---

## Categorías de participación

---

- 1. Mejor Solución de Inteligencia Artificial:** Premia el uso más innovador de la IA para mejorar la relación con el cliente, optimizando procesos como atención automatizada, asistentes virtuales, análisis predictivo o personalización en tiempo real.
- 2. Mejor Solución de Automatización:** Reconoce tecnologías que optimizan la eficiencia operativa a través de la automatización de procesos en la relación con clientes, desde bots conversacionales hasta flujos automatizados de servicio.
- 3. Mejor Solución de Engagement:** Distingue plataformas o herramientas que potencian la interacción con los clientes, fomentando la fidelización, la personalización de la experiencia y la conexión emocional con la marca.
- 4. Mejor Solución de Gestión de Datos / Business Analytics:** Destaca soluciones que permiten recopilar, analizar e interpretar datos estratégicos para la toma de decisiones en la relación con clientes, optimizando procesos y mejorando la experiencia de usuario.
- 5. Mejor Solución de Omnicanalidad:** Premia las herramientas que integran múltiples canales de comunicación (teléfono, chat, email, redes sociales, etc.), garantizando una experiencia fluida, coherente y sin fricciones para el cliente.
- 6. Mejor Solución de Gestión del Feedback VoC y Mejor Solución de Gestión del Feedback VoE:** Reconoce las soluciones más eficaces en la captación, análisis y activación del feedback de clientes y/o empleados, impulsando la mejora continua y la toma de decisiones basadas en la voz del cliente (VoC) y/o la voz del empleado (VoE).
  - \* Se puede presentar la solución tanto si está implementada para cliente como empleado.

---

**#BeExcellent**  
**#PremiosERC**

---



## ¿Qué valoramos? Checklist para las soluciones tecnológicas

- Una vez te inscribas, te compartimos un Checklist con los atributos que se tendrán en cuenta para la evaluación de la solución tecnológica ganadora.
- Aunque existen algunos ítems generales para todas las categorías, varía la ponderación de cada uno y también hay atributos concretos.

BLOQUE	ATRIBUTOS	ÍTEM RELACIONADOS CON EL ATRIBUTO
INNOVACIÓN	ES UNA SOLUCIÓN INNOVADORA QUE:	APORTA FUNCIONALIDADES ORIGINALES, ÚNICAS Y/O UTILIZA IA
DESPLIEGUE	ES UNA SOLUCIÓN IMPLANTADA EN ESPAÑA EN:	EN CUÁNTOS CENTROS / CLIENTES ESTÁ IMPLEMENTADA
IMPACTO	LA SOLUCIÓN IMPACTA EN:	EFICIENCIA, PRODUCTIVIDAD, VENTAS, FIDELIZACIÓN, RETENCIÓN, RECUPERACIÓN DE CLIENTES, COSTES, OTROS INDICADORES DE NEGOCIO...
TIEMPO IMPLANTACIÓN	LA SOLUCIÓN SE IMPLANTA EN:	CUÁNTO TIEMPO DE IMPLEMENTACIÓN CONLLEVA
SOPORTE	EL SOPORTE DE LA SOLUCIÓN ES:	IN HOUSE o EXTERNALIZADO / PROVEEDOR
DOCUMENTACIÓN	LA SOLUCIÓN TIENE DOCUMENTACIÓN:	FUNCIONAL, TÉCNICA, DE MANTENIMIENTO, DE SOPORTE
SEGURIDAD	LA SOLUCIÓN OFRECE:	FIABILIDAD, ROBUSTEZ, DISPONE DE CERTIFICACIÓN
INTEGRACIÓN	LA SOLUCIÓN SE INTEGRA CON:	LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN, ORGANIZACIÓN DE LA COMPAÑÍA
COMPLEJIDAD DE LA INTEGRACIÓN	LA INTEGRACIÓN DE LA SOLUCIÓN CON LOS SISTEMAS:	TIENE UNA COMPLEJIDAD ALTA / MEDIA/ BAJA / NO NECESITA INTEGRACIÓN
DEPENDENCIA	LA SOLUCIÓN :	ES AUTÓNOMA, ESCALABLE, FAULT TOLERANT Y/O TIENE MECANISMOS DE CONTINGENCIA
USER FRIENDLY	EL MANEJO DE LA SOLUCIÓN:	ES INTUITIVO, FÁCIL, NECESITA CONOCIMIENTO TÉCNICO Y/O CONSULTIVO

\* Este checklist es una versión resumida para ejemplificar qué tipo de atributos se evaluarán para la consecución del Premio.





---

## ¿Cómo participar en la categoría a Mejor Solución Tecnológica?

---

1

Regístrate indicando las candidaturas con las que quieres participar, descarga la carta de aceptación y envíala cumplimentada. \*Si ya participas en otra categoría, envía una sola carta de aceptación con todas las candidaturas que presentes en las distintas categorías.

2

Te enviaremos unas bases para ayudarte a preparar el caso (en esta categoría no hay auditoría técnica).

3

Tras un proceso de evaluación de las candidaturas, se definen 3 casos finalistas por tipología. \*Si eres una de las empresas finalistas contactaremos contigo para definir una fecha en la que tendrás que defender tu caso ante el Jurado formado por la AEERC, Izo e Ifaes que decidirá qué caso es el ganador.

4

¡Reserva el **5 de noviembre!** para asistir a la Gala, celebrar la Excelencia y hacer networking con los profesionales más relevantes de la industria.



## Condiciones de participación en los Premios ERC a **Mejor Solución Tecnológica**

## Cómo participar en los Premios ERC 2025

\* 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.

\* 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](mailto:excelencia@premiosrelacionclientes.com) con el asunto "Premios Excelencia + nombre de la empresa". Asimismo, se incluirá información de contacto de la persona que lidera el proyecto para realizar el seguimiento de la candidatura.

---

\* **El coste de participación es de 2.500€ + IVA por candidatura** inscrita.

\* **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).

---

\* Puedes registrarte, descargar las bases de participación y la carta de aceptación en la web de los Premios: [www.premiosrelacionclientes.com](http://www.premiosrelacionclientes.com).



Premios Excelencia Relación con Clientes



\* El coste de participación:  
**3.500€ + IVA por candidatura.**



\* El coste de participación:  
**2.500€ + IVA por candidatura.**



\* El coste de participación:  
**2.500€ + IVA por candidatura.**

---

Si eres una **empresa** y participas en varias categorías, con varias candidaturas en cada una de ellas y/o presentas el mismo caso de éxito a varias tipologías de los Premios ERC a Mejor Proyecto Estratégico, consúltanos para acceder a condiciones especiales.

---



# SAVE THE DATE

Gala Premios Excelencia  
Relación con Clientes

---

Miércoles - 5 NOV. - 20:00  
KINÉPOLIS

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

aeerc · izo iFAES.