



Premios Excelencia Relación con Clientes

Premios Excelencia
Relación con Clientes



aeerc... 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.



aeerc

izo

iFAES

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.



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

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 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.



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.