



#SomosExcelentes
#SomosExcelencia

Organizados por:



www.premiosrelacionclientes.com



Ganar un premio importa.

Da visibilidad + Refuerza la marca + Motiva a los equipos + Posiciona frente al mercado.

Y ¡claro! cuanto más riguroso es el premio, más vale ese reconocimiento.

Por eso... no todos los premios valen lo mismo.

Algunos se ganan contando bien una historia. Estos, demostrando la Excelencia.



#SomosExcelentes

#SomosExcelencia



Y a todos nos gusta ganar premios.

A todos nos gusta que nos reconozcan.

Pero no todos los premios dicen lo mismo de quien los gana.

Los Premios ERC dicen: *“esto es bueno de verdad”*.

Un reconocimiento para presumir... porque está respaldado por hechos.



Aquí el reconocimiento se gana con el trabajo bien hecho y resultados demostrables.

- Auditoría profesional.
- Voz del Cliente.
- Metodología objetiva.
- Resultados comparables.

Por eso, cuando se gana, nadie pondrá en duda que lo mereces.



Por qué son diferentes estos Premios



Triple legitimidad de la organización

La triple colaboración no es decorativa. Es estructural.

Lo que realmente tenéis es **legitimidad institucional + rigor técnico + potencia mediática**.

Esto en el mercado de premios es algo único y quizá esto convierte a los Premios ERC en el unicornio de los Premios del sector 😊

Los Premios ERC están respaldados por un ecosistema de la Relación con Clientes:

- **AEERC** → la voz del sector.
- **Izo** → rigor metodológico y consultoría.
- **Ifaes** → visibilidad, evento, industria y medios.

"No lo organiza una sola entidad. Lo valida todo el ecosistema."



Esto convierte a los Premios ERC en:

- ✓ Un premio institucional.
- ✓ Un premio técnico.
- ✓ Un premio con impacto.

Y eso es una combinación muy diferencial y nada común.

Cada uno aporta algo. Juntos, crean algo único.





Triple legitimidad de la organización

Los Premios ERC son el único reconocimiento del sector que combina representatividad institucional, rigor metodológico y proyección industrial.

Tres pilares. Una sola legitimidad.

Eso es lo que convierte un Premio en prestigio.



LA VOZ DEL SECTOR

- Asociación Española de Expertos en la Relación con Clientes.
- Más de 200 compañías asociadas.
- Empresas finales, BPO, tecnología, consultoras.
- Referente institucional del Contact Center en España.
- Interlocutor del sector ante administraciones y mercado.

Qué aporta al premio:

- Representatividad sectorial real.
- Neutralidad institucional.
- Legitimidad ante grandes compañías.

Qué significa para el participante:

- No es un premio comercial.
- Es un reconocimiento respaldado por la comunidad del sector.

No te premia una empresa. Te reconoce tu sector.



RIGOR METODOLÓGICO Y OBJETIVIDAD

- Consultora especializada en Gestión de Experiencias y Relación con Clientes.
- Evaluación basada en indicadores, auditoría y datos.
- Enfoque estratégico y operativo.

Qué aporta al premio:

- Modelo técnico estructurado.
- Auditoría profesional y contrastada.
- Índice de Excelencia con base real.
- Benchmarking comparativo.

Qué significa para el participante:

- El premio no depende de narrativa sino de desempeño.
- Hay método, trazabilidad y evidencia.

No te elige un jurado. Te respalda una metodología.



VISIBILIDAD, INDUSTRIA Y ALTAVOZ

- Organizador histórico de eventos del sector.
- Responsable de Expo Relación Cliente.
- Editor de Relación Cliente Magazine.
- Conector natural entre empresas, proveedores y tecnología.

Qué aporta al premio:

- Escenario sectorial de primer nivel (Gala en marco estratégico).
- Cobertura mediática especializada.
- Networking cualificado.

Qué significa para el participante:

- El reconocimiento no se queda en una placa.
- Se comunica, se amplifica y se posiciona.
- Se convierte en argumento comercial real.

No solo te reconocen. Te proyectan.



Por qué **son diferentes** estos Premios



Modelo de evaluación objetivo

- Auditoría real y profunda (operación, personas, calidad, tecnología, CX...).
- Peso fuerte de la **Voz del Cliente real**.
- Índice propio (iEX) con metodología clara.
- Evaluación hecha por una **consultora especializada (Izo)**.

Otros premios:

- Más peso a jurado / memoria / storytelling.
- Evaluaciones menos homogéneas.
- Menos transparencia metodológica.

“Aquí no ganas por tener una buena presentación. Ganas por tener una buena operación.”





Por qué son diferentes estos Premios

Siempre ganas (aunque no siempre ganas un Premio)

- **Informe Benchmark** detallado.
- Comparativa real vs mercado.
- **Insights accionables** para mejorar CX, EX y operación.
- **Diagnóstico profesional** que muchas empresas pagarían aparte.

Otros premios

- Si no ganas → poco o ningún retorno tangible.

“No es una apuesta a todo o nada. Es inversión con retorno asegurado.”

Este Informe Benchmark es **oro puro** y casi nadie lo explota bien.



Tanto si ganas como si no, obtienes el Informe, pero, además si lo solicitas **podrás acceder a una sesión con el equipo experto de Izo para sacarle todo el partido a los insights y accionar mejoras tangibles** en tu servicio y tu operación.



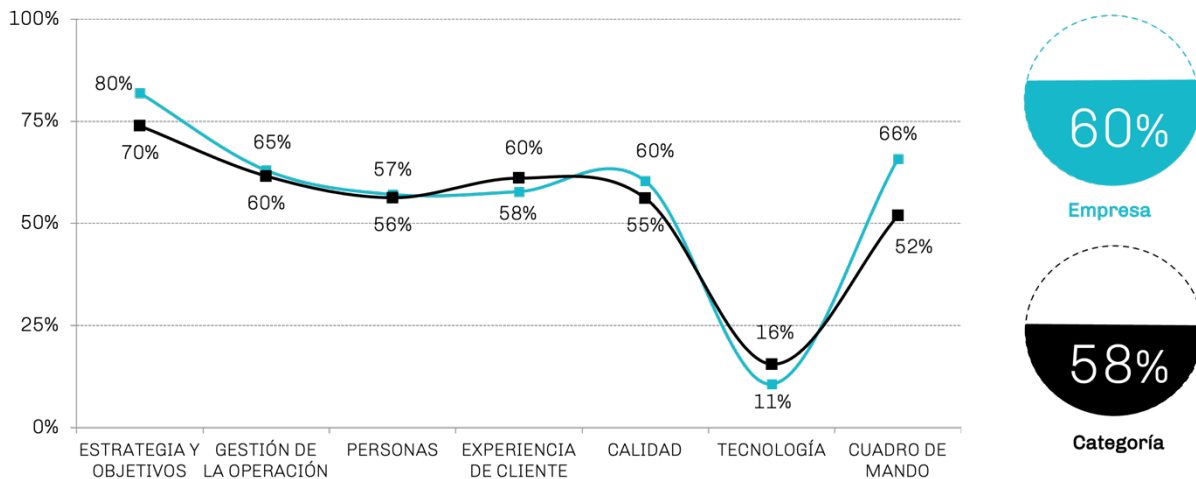


Comparación tu servicio en los diferentes módulos operativos con el resto de los competidores en cada categoría

Ejemplo de contenido del Informe Benchmark:

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.



aqerc

izo

FAES



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

Ejemplo de contenido del Informe Benchmark:

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%**

ESTRATEGIA Y OBJETIVOS



COMUNICACIÓN



GOVERNANCE



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!



agerc

izo

FAES



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

Ejemplo de contenido

del Informe Benchmark:

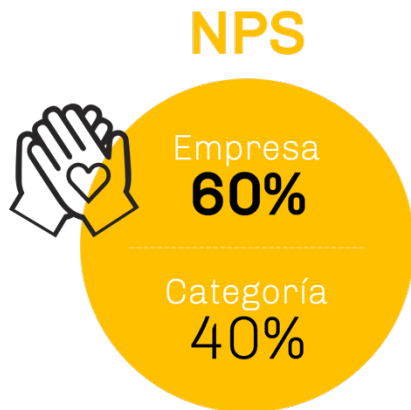
Obtendrás **información de la Voz de Cliente**

extraída de los
resultados de la
encuesta lanzada a la
BBDD que nos
proporcionaste.

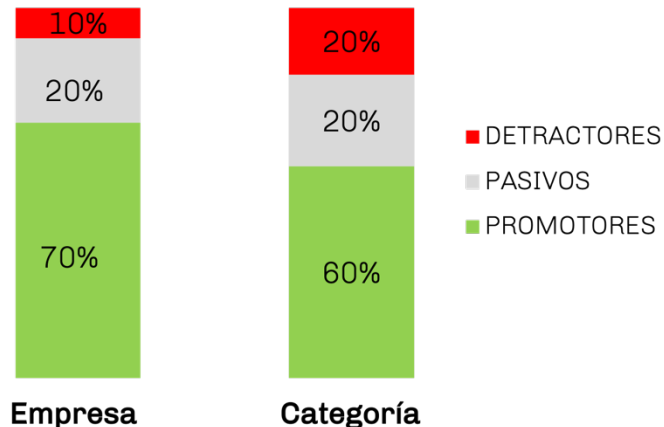
**Información comparada
de los indicadores para
la obtención del Índice
de Excelencia (iEX): NPS,
INS y CES y de otros
aspectos de interés.**

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.



agerc...

izo

iFAES.



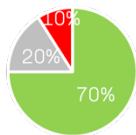
Averigua **cómo valoran tus clientes** tu Modelo de Relación en el canal presentado

Ejemplo de contenido del Informe Benchmark:

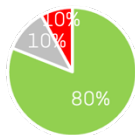
Además de los indicadores del iEX (NPS, INS y CES) le **sacamos más partido a la Voz de Cliente aportando el detalle de aspectos importantes** que consultamos con tus clientes y que te serán de gran ayuda para mejorar o impulsar la diferenciación y la Excelencia.

Ejemplo información Benchmark del informe: resultados VoC

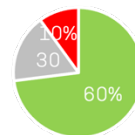
El **tiempo de espera** hasta ser atendido fue **rápido**.



Me resulta **fácil** ponerme en contacto por teléfono.



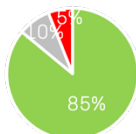
Cuando contacto por el mismo tema, **obtengo la misma información**.



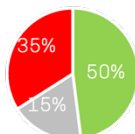
El **trato** que recibo de los agentes s que me atienden es el adecuado.



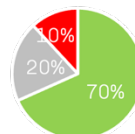
Los agentes **resuelven** mis peticiones de forma **rápida y eficaz**.



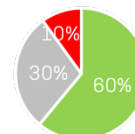
Los **agentes tienen limitaciones** y no pueden ayudarme aunque quieran.



Siento que Nespresso **me cuida como cliente**.



El servicio recibido, a menudo **supera mis expectativas**.



■ TOTALMENTE EN DESACUERDO (0-3) ■ NEUTROS (4-7) ■ TOTALMENTE DE ACUERDO (8-10)

* 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.



agerc...

izo

iFAES.



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

Ejemplo de contenido del Informe Benchmark:

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.

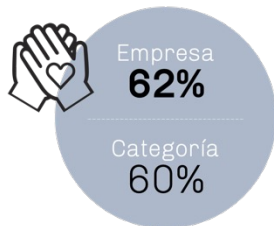
Ejemplo información Benchmark : resultados iEX = 50% audit + 50% VoC



¡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



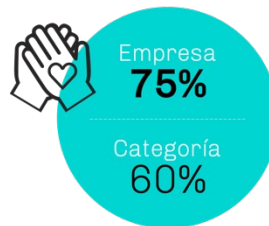
¡WOW! Tu NPS está 20 puntos porcentuales por encima de la media de la categoría! Bravo!

NPS



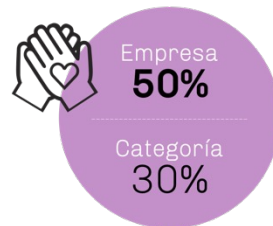
¡WOW! Tu INS está 15 puntos porcentuales por encima de la media de la categoría! Bravo!

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.



aqerc...

izo

IFAES.

Ejemplo formulario y ejemplo de agenda de auditoría:

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

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

* 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.





Premios por tipología

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!

Los Premios ERC para empresa tienen **3 categorías de participación** y puedes presentar una o varias candidaturas en cada tipología para que si tienes un servicio Excelente, puedas ganar y presumir de ello.



Premiamos la Excelencia por canal de atención (telefónico, digital, presencial, etc.).



Premiamos la Excelencia en casos de éxito o iniciativas más innovadores o impactantes.



Premiamos la Excelencia en Soluciones tecnológicas con impacto positivo en el ámbito del Contact Center.



- 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 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 (para >3mill y <3mill de interacciones)** 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 (para >200k y <200k de interacciones)** : 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**: 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 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 Index

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 otras ediciones de los Premios ERC:

alsa

endesa





- 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.



- 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.



Cómo participar

1

Indícanos las candidaturas con las que quieres participar y envíanos la carta de aceptación que te compartiremos cumplimentada.

2

Te enviaremos el cuestionario check list de las candidaturas que inscribas. Cumplimenta el cuestionario antes de la auditoría y que te servirá de guía para prepararla.

3

Decide la fecha en la que coordinaremos la auditoría (para la que utilizaremos el check list que nos habéis rellenado como base para la evaluación del servicio).





Cómo participar

* 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.



El coste de participación es de 2.500€ + IVA por candidatura (caso de éxito) inscrita.



El coste de participación es de 2.500€ + IVA por candidatura (solución tecnológica) 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) o por inscribir más de 2 candidaturas en las diferentes categorías.



Plazos de participación

El plazo de inscripción para participar en los Premios ERC 2026 finaliza el 31 de marzo.

Una vez hayamos recibido la carta de aceptación, os enviaremos la documentación necesaria según la categoría de participación, para preparar la candidatura.

* Para las candidaturas dentro de las categorías Mejor empresa y Mejor BPO, debemos recibir la documentación antes del 29 de mayo para agendar las auditorías entre junio y julio.

* Para las categorías de Mejor Proyecto Estratégico y Mejor Tecnología, el plazo se amplía a 31 de agosto. La primera semana de septiembre se comunicarían los 3 finalistas que presentarán sus casos la 2ª / 3ª semana de septiembre.

Inscripción y registro



marzo

Envío formularios



marzo

Recepción de documentación



abril / mayo

Auditorías



junio / julio

* Categorías: Premio ERC a **Mejor Empresa** y **Premios ERC a Mejor BPO**

Recepción proyectos estratégicos y soluciones tecnológicas



agosto

Jurado de Expertos (3 finalistas)



2ª semana de septiembre

* Categorías: Premio **Estratégico** y **Tecnología**

Gala de entrega de los Premios ERC 2026



7 de octubre



Fotos de empresas Ganadoras de los Premios ERC en 2025

Eroski, Endesa, Repsol, Mutua Madrileña, Santander, Unicaja, Octopus, Alsas o Nespresso son algunas de las compañías galardonadas en la edición 2025.

* Por motivos de confidencialidad **sólo mencionamos a las empresas galardonadas**, reservándonos los nombres del resto de participantes. Pero garantizamos una representatividad mínima por categoría.





* Cada año, incorporamos marcas nuevas a los Premios y categorías que representen el hoy de la industria.

Fotos Gala de entrega de los Premios ERC en otras ediciones



Experiencia de Cliente



Premio Especial Global Experience



Innovación no tecnológica



Relación Telefónica B2B



Relación Telefónica B2C (<3mill interacciones)



Premio Excelencia del año



Consulta las empresas ganadoras en otras ediciones en la web:
www.premiosrelacionclientes.com.

aeerc **izo** **IFAES**



Fotos de la Gala de entrega de los Premios ERC en 2025

Dentro del marco del Salón Relación Clientes organizado por Ifaes, **celebramos la Gala de entrega de los Premios Relación Clientes** ante una media por edición de 450 profesionales destacados del sector que, no sólo nos acompañan en esta fiesta de la Excelencia, sino que tienen la oportunidad de compartir experiencias y networking en un entorno único.



Nota de prensa 2025:

Resumen de los ganadores de la edición en las distintas categorías y los datos más destacables.



La Gala de los Premios Excelencia Relación con Clientes celebra un año más la innovación, el talento y la Excelencia del sector.

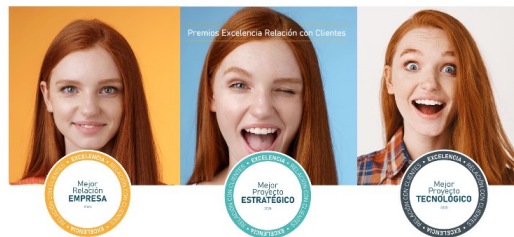
Madrid, jueves 9 de noviembre de 2025. – Ayer se celebró en Kinópolis Madrid la Gala de entrega de los Premios Excelencia Relación con Clientes 2025, organizados por la AEERC (Asociación Española de Expertos en Relación con Clientes), IFAES e IZO.

Una edición que volvió a reunir a cerca de 800 profesionales del sector, consolidando este encuentro como la cita anual de referencia para las compañías y proveedores (de outsourcing y tecnología) que apuestan por la Excelencia en sus servicios de relación con clientes.

Conducida por Zapata como maestro de ceremonias, la gala combinó humor, emoción y reconocimiento, en una noche dedicada a poner en valor la innovación, la mejora continua y el compromiso con el cliente como ejes de transformación empresarial.

Una gala inspiradora y comprometida con la Excelencia

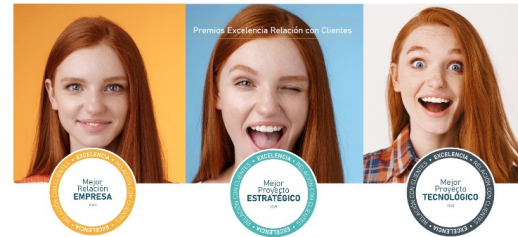
Tras la apertura del evento por parte de Zapata, José Francisco Rodríguez, presidente de la AEERC, ofreció un discurso de bienvenida en el que subrayó el papel de los Premios como motor de impulso para todo el sector:



"Tenemos que superar con agilidad la fase de los tópicos sobre la tecnología y la IA, toca remangarse y acelerar la transformación de nuestro sector de atención al cliente, a pesar de las dificultades, con una nueva etapa de apostar por el talento, la inversión efectiva y quizás lo más importante una estrategia flexible" y el Presidente continúa "estoy convencido del futuro de nuestra industria, y seguiremos acompañando con estos Premios Excelencia los éxitos de las empresas muchos años más".

A continuación, María Luisa Merino, gerente de la AEERC, destacó la importancia del rigor y la objetividad de los Premios, avalados por el trabajo técnico de IZO, consultora especializada en *Experience Management (XM)* encargada de las auditorías que determinan los resultados en cada categoría: *"Es un placer para mí estar un año más con vosotros y tener la oportunidad de contextualizar esta edición de los Premios a la Excelencia en la Relación con Clientes. Unos Premios que reconocen el esfuerzo de las empresas que prestan un servicio excelente a sus clientes. Galarzones que, como sabéis, están organizados por la AEERC, bajo la sólida metodología de IZO (encargados de realizar el estudio técnico) y con la también colaboración de IFAES, organizadores de la Expo Relación Clientes y editores de la Revista Relación Cliente. Una edición de los premios en la estamos especialmente agradecidos por el apoyo recibido por parte del mercado. Mantenemos el ritmo de crecimiento en número de marcas que apuestan por el reconocimiento de los Premios a la Excelencia en la Relación con Clientes, especialmente, en marcas finales, y a pesar de la concentración de operaciones en el sector BPO. Y, sobre todo, seguimos notando una gran mejoría en la calidad e innovación de las operaciones presentadas, reflejo claro de lo que está pasando en nuestra industria."*

Además, María Luisa, compartió con los asistentes los principales hits, conclusiones y descubrimientos extraídos de las auditorías realizadas, así como el resumen en cifras de lo que implica la metodología que sustenta la objetividad, imparcialidad y relevancia de estos galardones: *Nuestro propósito siempre ha sido dotar al mercado de un reconocimiento objetivo y serio, que permita premiar, dar a conocer y mejorar. Todo esto es posible gracias al prestigio de los premios; a*



**su objetividad e imparcialidad. -> Porque somos muy exigentes con la tipología de categorías, el número de galardones que entregamos y la forma de evaluar que nos permite ser estrictos, y tener más controles y más restricciones. Para ello, hemos realizado 54 auditorías con un total de 750 horas en 7 ciudades diferentes realizadas la mayoría en formato presencial. Se han validado 830 puntos de control validados en cada auditoría y evaluado 8000 puestos de operación entre Proveedores y Empresas Cliente. Se han enviado encuestas a 500 expertos en Atención al Cliente de las principales empresas del país con cerca del 50% de tasa de respuesta y más de 30 casos de éxito han alcanzado la final".*

Los ganadores de los Premios Excelencia Relación con Clientes 2025

La gala se estructuró en cinco bloques de entrega de galardones que reconocen las mejores prácticas del año en materia de atención, innovación y estrategia.

Premios a Mejor Proveedor

Reconocen a las compañías de *outsourcing* (BPO) que han demostrado un nivel de excelencia superior en sus operaciones y resultados. Entregaron los galardones María Luisa Merino, gerente de la AEERC, y Laurent Etocheverry, director general de IFAES.

- **Mejor Proveedor en Relación Telefónica:** *TRANSCOM* con su cliente *BANKINTER*.
- **Mejor Proveedor en Relación Comercial Televenta:** *INTELCIA* con su cliente *NATURGY*.
- **Mejor Proveedor en Relación Comercial Inbound:** *TRANSCOM* con su cliente *MASORANGE*.
- **Mejor Proveedor en Relación Digital:** *CONCENTRIX* con su cliente *TOUS*.

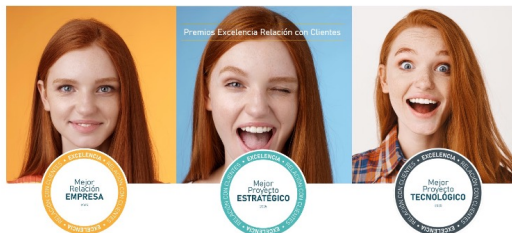
aeerc izo iFAES.

aeerc izo iFAES.

aeerc izo iFAES.

Nota de prensa 2025:

Resumen de los ganadores de la edición en las distintas categorías y los datos más destacables.

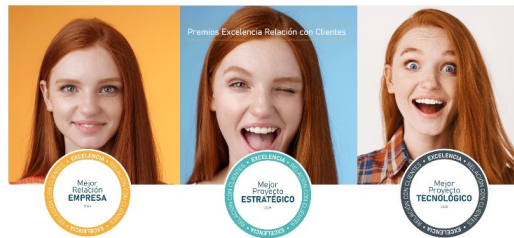


- **Mejor Proveedor en Asistencia Técnica:** *TP* con su cliente *MÁSORANGE*.
- **Mejor Proveedor en Gestión de Reclamaciones:** *FOUNDEVER* con su cliente *IBERIA*.

Premios a Mejor Empresa

Destinados a las compañías que destacan por la calidad de su servicio y la satisfacción de los usuarios. Participaron en la entrega **Beatriz Pedregal**, Emotional Sales Director de Izo, y **Mario Moraga**, director comercial de iFAES.

- **Mejor Empresa en Relación Telefónica B2C** (que atiende que atiende más de 3 millones de interacciones al año): *REPSOL*.
- **Mejor Empresa en Relación Telefónica B2C** (que atiende que atiende menos de 3 millones de interacciones al año): *UNICAJA*.
- **Mejor Empresa en Relación Telefónica B2B** (que atiende que atiende más de 200 mil interacciones al año): *SANTANDER*.
- **Mejor Empresa en Relación Telefónica B2B** (que atiende que atiende menos de 200 mil interacciones al año): *DABA/NESPRESSO*.
- **Mejor Empresa en Relación Digital:** *HOLAFLY*.
- **Mejor Empresa en Relación Presencial:** *ENDESA*.
- **Mejor Empresa en Relación Comercial Inbound:** *SANTANDER*.
- **Mejor Empresa en Relación Comercial Outbound o Televenta:** *ENDESA*.
- **Mejor Empresa en Relación eCommerce:** *ALSA*.



Premios a Mejor Tecnología

Dedicados a las soluciones tecnológicas que impulsan la eficiencia y la innovación en los Centros de Relación con Clientes. Entregaron los galardones **María Luisa Merino** y **Laurent Etohevery**.

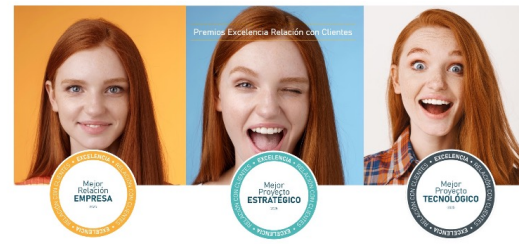
- **Mejor Solución Tecnológica de Inteligencia Artificial:** *ODIGO*.
- **Mejor Solución Tecnológica de Automatización:** *UNICAJA*.
- **Mejor Solución Tecnológica de Gestión de Datos y Business Analytics:** *ENDESA*.
- **Mejor Solución Tecnológica de Engagement:** *DOOBOT.ai* para su cliente *BOSTON MEDICAL*.
- **Mejor Solución Tecnológica de Omnicanalidad:** *EROSKI* con la colaboración de *Microsoft*.
- **Mejor Solución Tecnológica de Gestión del Dato eCommerce y Ventas:** *EMERGIA*.
- **Mención Especial en Innovación Tecnológica:** *GENESYS*.

Premios a Mejor Proyecto Estratégico

Reconocen los proyectos más destacados del año por su contribución a la transformación del modelo de relación con clientes, empleados y la sociedad.

Entregaron los premios **José Serrano**, CEO de Izo España, y **José Francisco Rodríguez**, presidente de la AEERC.

- **Mejor Proyecto Estratégico de Innovación NO Tecnológica:** *ENDESA*.
- **Mejor Proyecto Estratégico de Voz del Cliente:** *LEROFY MERLIN*.
- **Mejor Proyecto Estratégico de Gestión Comercial:** *IBERCAJA*.
- **Mejor Proyecto Estratégico de Experiencia de Cliente:** *MOVISTAR PROSEGUER*.
- **Mejor Proyecto Estratégico de Experiencia de Empleado:** *INTELICIA*.
- **Mejor Proyecto Estratégico de Innovación Social:** *ALSA*.



Grandes Premios a la Excelencia

El momento más esperado de la noche reconoció a los mejores y más recomendados del año por la Relación con sus Clientes.

- **Proveedor Más Recomendado del Año:** *INTELICIA*.
- **Mejor Proveedor del Año:** *TRANSCOM*.
- **Empresa Más Recomendada del Año (+3 millones de interacciones):** *MUTUA MADRILEÑA*.
- **Empresa Más Recomendada del Año (-3 millones de interacciones):** *OCTOPUS ENERGY*.
- **Mejor Empresa del Año:** *SANTANDER*.

Un cierre festivo para una noche de celebración

El acto concluyó con la intervención de **José Serrano**, CEO de IZO España, quien subrayó el papel de la innovación, la cooperación y el talento en la evolución de la industria de la relación con clientes: *“Esta nueva edición de los Premios Excelencia Relación con Clientes, ha puesto de manifiesto que el futuro de la relación con clientes es híbrido, inteligente y profundamente humano. La inteligencia artificial, los datos y la automatización ya no son solo herramientas: son aliados que amplifican la empatía, potencian la personalización y abren un nuevo horizonte de posibilidades. Los Premios Excelencia Relación con Clientes siguen siendo el faro que ilumina ese futuro: un punto de encuentro entre innovación, propósito y personas, donde la excelencia deja de ser una meta para convertirse en cultura”*.

La Gala 2025 volvió a demostrar que la Excelencia no es un destino, sino una forma de entender las relaciones. Cada premio entregado es el reflejo de miles de interacciones, de personas que escuchan, comprenden y construyen confianza día a día. Porque estos Premios nos recuerdan que detrás de cada logro hay equipos, compromiso y propósito.



Organizados por:



www.premiosrelacionclientes.com

#SomosExcelentes

#SomosExcelencia

¡Te esperamos en esta nueva edición!

Contáctanos:

excelencia@premiosrelacionclientes.com