



Organizados por:



www.premiosrelacionclientes.com

#SomosExcelentes

#SomosExcelencia



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.



- Premios Excelencia Relación con Clientes a **Mejor Solución Tecnológica**

En esta categoría de los Premios ERC puedes presentar aquellas soluciones tecnológicas que destaquen por su impacto (en cliente, empleado, negocio) y por su innovación, aquellas tecnologías que sean diferenciales, que ayuden a mejorar los Centros de Relación con Clientes y que quieras dar a conocer y destacar por su Excelencia.





- 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.

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



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).





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 Estratégicos 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, Alsá 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.





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.

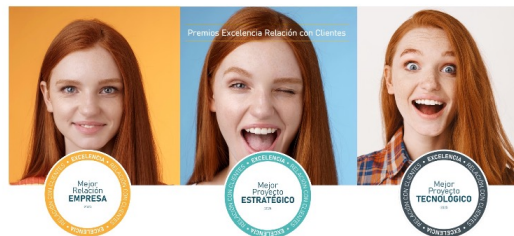
Madrid, jueves 9 de noviembre de 2025. – Ayer se celebró en Kinópolis Madrid la Gala de entrega de los Premios Excelencia Relación con Clientes 2025, organizados por la AEERC (Asociación Española de Expertos en Relación con Clientes), IFAES e IZO.

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

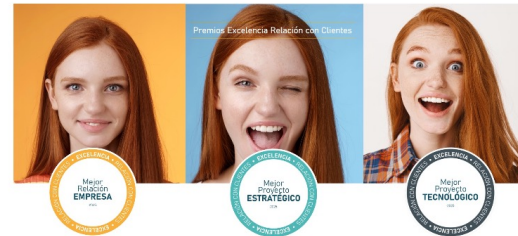
Tras la apertura del evento por parte de Zapata, José Francisco Rodríguez, presidente de la AEERC, ofreció un discurso de bienvenida en el que subrayó el papel de los Premios como motor de impulso para todo el sector:



"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. Galdardones 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*.

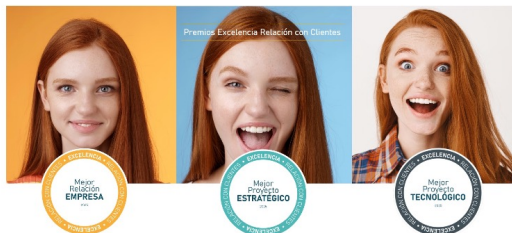
aeerc izo ifaes.

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.

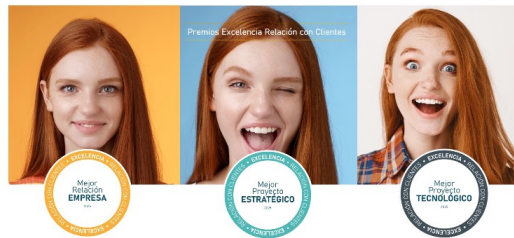


- **Mejor Proveedor en Asistencia Técnica:** *TP* con su cliente *MÁSORANGE*.
- **Mejor Proveedor en Gestión de Reclamaciones:** *FOUNDEVER* con su cliente *IBERIA*.

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**.

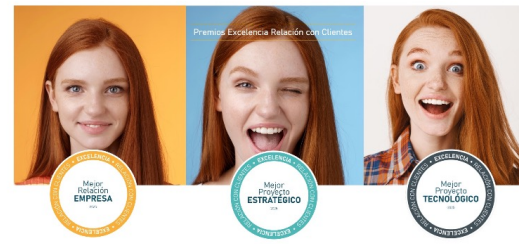
- **Mejor Solución Tecnológica de Inteligencia Artificial:** *ODIGO*.
- **Mejor Solución Tecnológica de Automatización:** *UNICAJA*.
- **Mejor Solución Tecnológica de Gestión de Datos y Business Analytics:** *ENDESA*.
- **Mejor Solución Tecnológica de Engagement:** *DOOBOT.ai* para su cliente *BOSTON 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 PROSEGUR*.
- **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