



Premios Excelencia Relación con Clientes

Bases de participación

Premios organizados por la AEERC (Asociación de Expertos en Relación con Clientes) en colaboración con Ifaes e Izo.

1. A quién van dirigidos

Los “Premios Excelencia Relación con Clientes” valoran la Excelencia en los servicios ofrecidos por empresas o por proveedores de BPO en el ámbito de la Atención al Cliente.

Podrán presentarse, por tanto, todas aquellas empresas que ofrezcan productos dirigidos a la industria de la Atención al Cliente o servicios profesionalizados de Atención tanto en B2C como en B2B.

2. Ámbito de actuación de los servicios y/o proyectos

El ámbito de actuación de los proyectos y empresas tiene que ser España, si bien puede incluir proyectos transnacionales.

3. Modelo de participación y candidaturas

La temática de los “Premios Excelencia Relación con Clientes” será la gestión, procedimientos y operativa involucrados en el modelo de relación con clientes de las empresas.

Se busca premiar las mejores prácticas aplicadas a todos los ámbitos de la atención al cliente, sin importar el sector de actividad, el tipo de servicio atendido (venta, reclamaciones, help desk...) o la tecnología utilizada (digitalización, ivr, bots, IA, automatización...).

Según seas una empresa con servicio interno o externalizado de atención al cliente o una empresa de BPO participas en los “Premios Excelencia Relación con Clientes” participas en una de estas 2 categorías:

- Mejor empresa: donde se premia a las compañías con mejor relación con clientes en los diferentes canales de atención.
- Mejor BPO: donde se premia a las mejores compañías de outsourcing en los diferentes tipos de servicio.



Premios Excelencia Relación con Clientes

Bases de participación

4. Formato de presentación de las candidaturas

Para las candidaturas de los Premios ERC a Mejor Empresa o Mejor BPO, en sus diferentes tipologías, se deberá cumplimentar el check list enviado por el equipo de consultoría de los Premios liderado por Izo y aportar una BBDD de clientes a los que se les contactará para que valoren los índices de satisfacción, esfuerzo y recomendación en su relación con la compañía a valorar. Este check list, será la base para la evaluación técnica del servicio llevada a cabo por Izo.

5. Plazos y condiciones de participación

Para formalizar la inscripción en los Premios se deberá enviar cumplimentada y sellada la carta de aceptación adjunta, así como el logo actualizado y en vector de la compañía, para poder utilizarlo de forma adecuada en las comunicaciones y/o la presentación de los ganadores en la Gala (en el caso de obtener alguno de los galardones).

- El plazo límite para la recepción de las candidaturas a los Premios ERC a Mejor Empresa o Mejor BPO será el viernes 31 de mayo de 2024.
- El material debe enviarse a: excelencia@premiosrelacionclientes.com con el asunto "Premios Excelencia + nombre de la empresa". Asimismo, se incluirá información del nombre de la persona que lidera el proyecto, cargo y datos de contacto necesarios al seguimiento de la candidatura.

6. Definición de ganadores y Jurado de los Premios

Para las candidaturas de los Premios ERC a Mejor Empresa o Mejor BPO, los ganadores se determinan en base al que mejor Excellence Índice obtengan.

- El Excellence Índice a Mejor empresa se obtiene del cálculo del 50% auditoría + 50% VoC (15% NPS + 20% INS + 15% CES).
- El Excellence Índice a Mejor BPO empresa se obtiene del cálculo del 60% auditoría (10% auditoría corporativa + 50% auditoría operación) + 40% NPS.



Premios Excelencia Relación con Clientes

Bases de participación

7. Qué obtienes por participar

Los ganadores en cada categoría, así como en los Premios Globales a Mejor Empresa del año y Mejor BPO del año, obtienen un sello que les acredita como las compañías con el mejor servicio de atención al cliente del año.

- Este sello se podrá utilizar durante un año y hasta la celebración de la siguiente edición de los Premios tanto en las comunicaciones internas como externas de la compañía y en todos los soportes que la empresa considere.
- La organización de los Premios ERC enviará a los ganadores el sello acreditativo en formato .png y en vector para garantizar la calidad óptima en la aplicación de la acreditación. Así mismo, se proporcionará una versión en color y otra en negativo para que pueda estar integrada con la imagen corporativa de la empresa ganadora favoreciendo su adecuada visibilidad.
- Este sello acreditativo será publicado con especial mención en distintos soportes de comunicación, entre otros las webs de noticias de la AEERC, de relacioncliente.es y de los Premios: www.premiosrelacionclientes.com. Asimismo, se promoverá la publicación de los ganadores en diferentes soportes de comunicación.

*Adicionalmente y, de manera opcional, las empresas participantes podrán obtener un Informe Benchmarking con la comparativa de su Centro de Relación con Clientes respecto a los competidores de su categoría, insights y áreas de mejora, así como un resumen de mejores prácticas del mercado.

8. Gala de entrega de los Premios Excelencia Relación con Clientes

Los ganadores de los Premios ERC 2024 se darán a conocer en la Gala de entrega que celebraremos la noche del miércoles 6 de noviembre de 20:00 a 00:00 en las instalaciones de Kinépolis Ciudad de la Imagen.

* [La participación en este certamen implica la aceptación de las bases.](#)



Premios Excelencia Relación con Clientes

Bases de participación

Las empresas organizadoras:

Los Premios 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.

<https://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.

<https://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.

<https://www.izo.es/>