



Premios Excelencia Relación con Clientes

Bases de participación

1. A quién van dirigidos

Los “Premios Excelencia Relación con Clientes” valoran la Excelencia en casos de éxito de empresas, proveedores de BPO o tecnología 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, operativa y tecnologías involucradas en el modelo de relación con clientes de las empresas.

Se busca premiar los mejores casos de éxito enmarcados dentro de 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...).

- Mejor Proyecto Estratégico: donde se premian aquellos casos de éxito que destacan por su carácter innovador y su impacto Experiencia y Negocio.

4. Formato de presentación de las candidaturas

En el caso de los Premios ERC a Mejor Proyecto Estratégico, el caso deberá ser presentado en formato PDF, pudiendo incluirse documentos gráficos como fotos y vídeos en el mismo (ya sea incrustados en el documento o a través de links externos) siendo un punto a favor la innovación aplicada en la atención a los clientes. La extensión del trabajo es libre y el mismo debe estar firmado por el autor, la empresa o el responsable del proyecto presentado. El trabajo deberá redactarse en español y el eje de su temática y contenidos será la excelencia en la gestión de la Atención a los Clientes.



Premios Excelencia Relación con Clientes

Bases de participación

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.

El plazo límite para la recepción de las candidaturas a los Premios ERC a Mejor Proyecto Estratégico es el **viernes 27 de septiembre**.

- Los trabajos deberán 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.
- El envío de los trabajos para participar en el premio implica la aceptación expresa de su posible publicación en las webs de la AEERC o en relacioncliente.es y/o en la web específica de los premios www.premiosrelacionclientes.com, sin derecho a retribución alguna, cediendo todos sus derechos en exclusiva a estos medios de comunicación.

6. Definición de ganadores y Jurado de los Premios

En los Premios ERC a Mejor Proyecto Estratégico hay un proceso en dos fases, una primera de la que se extraen los casos finalistas por candidatura y, una segunda donde los finalistas exponen sus casos ante el Jurado de los Premios que serán los encargados de definir al ganador.

- Los 3 finalistas de cada una de las candidaturas se determinan en un análisis previo de los casos llevado a cabo por los expertos consultores de Izo en cada una de las áreas de competencia: Experience Management, Analytics y BI.
- La decisión sobre el caso de éxito ganador en cada una de las categorías depende de la valoración de un Jurado de expertos conformado por María Luisa Merino, gerente de la AEERC, Laurent Etcheverry, Director General de Ifaes, y Jose Serrano, CEO de Izo España tras la exposición del caso a través de una sesión online de defensa de las candidaturas finalistas. Las deliberaciones del jurado serán confidenciales y no se harán públicas.



Premios Excelencia Relación con Clientes

Bases de participación

7. Qué obtienes por participar

Los ganadores en cada categoría a Mejor Proyecto Estratégico obtienen un sello que les acredita como las compañías con el mejor caso de éxito en relación con la temática de la categoría correspondiente al galardón obtenido.

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.

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/>