



Lanzamos la edición especial 2020 de los **Premios Excelencia Relación con Clientes a Mejor Proyecto Estratégico** en 3 tipologías según tipo compañía: empresa, proveedor o tecnología y 10 categorías de participación.

Infórmate de las condiciones de participación, inscríbete desde nuestra nueva web:

www.premiosrelacionclientes.com, presenta su caso de éxito y obtén el sello que te acredita como Excelente.



Reconocimiento Imparcialidad Objetividad

Los Premios Excelencia Relación con Clientes, anteriormente **CRC Oro**, cambiaron su denominación para fortalecer ante el mercado el objetivo con el que se otorgan: **reconocer la EXCELENCIA en los modelos de relación de las compañías galardonadas.**

Más de 20 años de historia, nos avalan

Organizados por:
la **AEERC**
(Asociación Española de Expertos en Relación con Clientes).

Bajo la sólida metodología de **IZO**,
The Experience Design Company, encargados de realizar el estudio técnico.

Con la colaboración de **IFAES**, organizadores de la Expo Relación Clientes y editores de la Revista Relación Cliente.



2020

Relevancia Visibilidad Prestigio

Comprometidos con la profesionalización de la industria de la Relación con Clientes apoyamos a las compañías ganadoras en la difusión de los galardones haciéndoles saber a sus clientes finales su preocupación por la Excelencia. Apostamos por medios generalistas para dar visibilidad a los Premios obtenidos tanto por las empresas como por proveedores de outsourcing y tecnología.

EXCELENCIA EN RELACION CON CLIENTES 2020

PREMIOS CRC ORO 2020

El cliente siempre tiene que ser el centro de las decisiones y de la estrategia

José Francisco Rodríguez, Presidente de la Asociación Española de Expertos en la Relación con Clientes, AECRC

A tender bien de la buena experiencia no se trata. Si lo hicieran es un indicador que evaluamos de manera independiente, con profundos conocimientos, en un contexto digital y en un mundo donde cada día más el cliente es el centro del negocio de la empresa, no tenemos más remedio que trabajar la experiencia que vive el cliente en todo el ciclo de relación con nuestra empresa, y esta es una de las bases de nuestra premisa CRC: Ocaso la Rendición al Cliente, donde, en estos 22 años de los premios, hemos sido siempre de la máxima relevancia de la industria de Contact Center y de cómo en cada edición se repiten las bondades, donde las marcas ganadoras y finalistas han sido las mejores compañías del sector de calidad de Excelencia en la Atención.

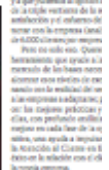
Sólo hay un dicho, siempre acortado, que mejor describe a los premios: "El cliente es el centro del negocio". La experiencia que vive el cliente en todo el ciclo de relación con nuestra empresa, y esta es una de las bases de nuestra premisa CRC: Ocaso la Rendición al Cliente, donde, en estos 22 años de los premios, hemos sido siempre de la máxima relevancia de la industria de Contact Center y de cómo en cada edición se repiten las bondades, donde las marcas ganadoras y finalistas han sido las mejores compañías del sector de calidad de Excelencia en la Atención.



"El éxito en la relación con el cliente es el éxito de la propia empresa"

Mª Lulua Marino Nájera, Directora de la Asoe Española de Expertos en la Relación con Clientes, AEE

El éxito en la relación con el cliente es el éxito de la propia empresa. Este es el mensaje que queremos transmitir a través de los premios. La experiencia que vive el cliente en todo el ciclo de relación con nuestra empresa, y esta es una de las bases de nuestra premisa CRC: Ocaso la Rendición al Cliente, donde, en estos 22 años de los premios, hemos sido siempre de la máxima relevancia de la industria de Contact Center y de cómo en cada edición se repiten las bondades, donde las marcas ganadoras y finalistas han sido las mejores compañías del sector de calidad de Excelencia en la Atención.



"Odigo permite lograr la excelencia en la experiencia de cliente"

Javier Losá Guzmán, Director general

De acuerdo al director general de Ocaso, Javier Losá Guzmán, el premio es el resultado de un trabajo conjunto de Ocaso y la Asociación Española de Expertos en la Relación con Clientes, AEE. Este premio reconoce a las compañías que han logrado una experiencia de cliente excepcional a través de la implementación de tecnologías como Odigo, que permite personalizar la experiencia de cada cliente en tiempo real.

Odigo es una solución que permite personalizar la experiencia de cada cliente en tiempo real, mejorando así la satisfacción y la lealtad del cliente.



"El cliente siempre tiene que ser el centro de las decisiones y de la estrategia"

José Francisco Rodríguez, Presidente de la Asociación Española de Expertos en la Relación con Clientes, AECRC

El cliente siempre tiene que ser el centro de las decisiones y de la estrategia. Este es el mensaje que queremos transmitir a través de los premios. La experiencia que vive el cliente en todo el ciclo de relación con nuestra empresa, y esta es una de las bases de nuestra premisa CRC: Ocaso la Rendición al Cliente, donde, en estos 22 años de los premios, hemos sido siempre de la máxima relevancia de la industria de Contact Center y de cómo en cada edición se repiten las bondades, donde las marcas ganadoras y finalistas han sido las mejores compañías del sector de calidad de Excelencia en la Atención.

El cliente siempre tiene que ser el centro de las decisiones y de la estrategia. Este es el mensaje que queremos transmitir a través de los premios. La experiencia que vive el cliente en todo el ciclo de relación con nuestra empresa, y esta es una de las bases de nuestra premisa CRC: Ocaso la Rendición al Cliente, donde, en estos 22 años de los premios, hemos sido siempre de la máxima relevancia de la industria de Contact Center y de cómo en cada edición se repiten las bondades, donde las marcas ganadoras y finalistas han sido las mejores compañías del sector de calidad de Excelencia en la Atención.



"La experiencia de cliente en EDP va más allá de tener clientes satisfechos"

Lucía González-Pola Muñoz, Responsable de Proceso y Experiencia de Cliente de EDP España

La experiencia de cliente en EDP va más allá de tener clientes satisfechos. Se trata de crear una experiencia que sea memorable y que genere lealtad. Para ello, es necesario entender al cliente y sus necesidades, y ofrecer soluciones que sean relevantes y personalizadas.



"El éxito en la relación con el cliente es el éxito de la propia empresa"

Mª Lulua Marino Nájera, Directora de la Asoe Española de Expertos en la Relación con Clientes, AEE

El éxito en la relación con el cliente es el éxito de la propia empresa. Este es el mensaje que queremos transmitir a través de los premios. La experiencia que vive el cliente en todo el ciclo de relación con nuestra empresa, y esta es una de las bases de nuestra premisa CRC: Ocaso la Rendición al Cliente, donde, en estos 22 años de los premios, hemos sido siempre de la máxima relevancia de la industria de Contact Center y de cómo en cada edición se repiten las bondades, donde las marcas ganadoras y finalistas han sido las mejores compañías del sector de calidad de Excelencia en la Atención.

El éxito en la relación con el cliente es el éxito de la propia empresa. Este es el mensaje que queremos transmitir a través de los premios. La experiencia que vive el cliente en todo el ciclo de relación con nuestra empresa, y esta es una de las bases de nuestra premisa CRC: Ocaso la Rendición al Cliente, donde, en estos 22 años de los premios, hemos sido siempre de la máxima relevancia de la industria de Contact Center y de cómo en cada edición se repiten las bondades, donde las marcas ganadoras y finalistas han sido las mejores compañías del sector de calidad de Excelencia en la Atención.



"conseguido que nuestros en nosotros un el valor a largo plazo"

30 de Arvato CRM Solutions en Bamba ILLATAM

conseguido que nuestros en nosotros un el valor a largo plazo. Este es el resultado de una estrategia de atención al cliente que se centra en la experiencia del cliente y en la creación de un entorno de trabajo que fomente la excelencia.



"El éxito en la relación con el cliente es el éxito de la propia empresa"

Mª Lulua Marino Nájera, Directora de la Asoe Española de Expertos en la Relación con Clientes, AEE

El éxito en la relación con el cliente es el éxito de la propia empresa. Este es el mensaje que queremos transmitir a través de los premios. La experiencia que vive el cliente en todo el ciclo de relación con nuestra empresa, y esta es una de las bases de nuestra premisa CRC: Ocaso la Rendición al Cliente, donde, en estos 22 años de los premios, hemos sido siempre de la máxima relevancia de la industria de Contact Center y de cómo en cada edición se repiten las bondades, donde las marcas ganadoras y finalistas han sido las mejores compañías del sector de calidad de Excelencia en la Atención.

El éxito en la relación con el cliente es el éxito de la propia empresa. Este es el mensaje que queremos transmitir a través de los premios. La experiencia que vive el cliente en todo el ciclo de relación con nuestra empresa, y esta es una de las bases de nuestra premisa CRC: Ocaso la Rendición al Cliente, donde, en estos 22 años de los premios, hemos sido siempre de la máxima relevancia de la industria de Contact Center y de cómo en cada edición se repiten las bondades, donde las marcas ganadoras y finalistas han sido las mejores compañías del sector de calidad de Excelencia en la Atención.





Comunicación: Externa Interna

Como parte de lo que las compañías obtienen por participar, proporcionamos a las empresas y proveedores de outsourcing y tecnología ganadores en las distintas categorías todo el material necesario para utilizarlo en sus comunicaciones internas y externas: notas de prensa, resumen personalizado de los motivos por los que han obtenido el Premio a la Excelencia en la Relación con Clientes, fotos de la entrega de Premios y la Gala y los sellos propios para publicidad, firma mail, etc.

BANCA COMERCIAL

El contact center del Santander, el mejor de España

"Este es, sin duda, el reconocimiento con más prestigio en la industria de los contact centers" comenta Luis Colorado, director de Banca Comercial.



EJEMPLO:
COMUNICACIÓN
INTERNA

Gregorio Pantoja, director de Contact Center, junto a parte de su equipo en el momento de la entrega del premio.

El pasado miércoles, 5 de octubre, tuvo lugar en el Estadio Santiago Bernabéu el evento más relevante de la industria de los contact centers, la gala de entrega de los Premios CRC Oro a la "Excelencia en la Atención al Cliente", unos galardones organizados por la AEERC (Asociación Española de Centros de Relación con Clientes) e IZO (The Experience Design Company).

A la gala asistieron más de 400 profesionales y clientes de todo tipo de sectores (banca, energía, utilities, retail, seguros...). Santander España fue galardoado con el premio al mejor CRC Oro en Atención al Cliente B2C (Business to Consumers) para centros con interacciones superiores a 2 millones de llamadas. "Este es, sin duda, el reconocimiento con más prestigio en la industria de los contact centers. Hemos competido con compañías de primerísimo nivel y, por lo tanto, el premio que nos ha otorgado es un honor. Este premio es un reconocimiento a la excelencia en la atención al cliente, lo que hace que este galardón tenga un mérito especialmente relevante" comenta Luis Colorado, director de Banca Comercial.

En el contact center de Santander España se gestionan más de 7 millones de productos básicos como tarjetas y seguros y, más recientemente, realizando venta de productos de banca privada. Además de disponer de atención personalizada en las oficinas y contar con la atención de clientes de Banca Privada y Select, horario que hacemos extensivo pasaremos a tener la mejor oferta de servicios y de atención del mercado, además de tener un compromiso que cada uno de nosotros debemos ser número 1 en contribuir a ese compromiso, una labor que estamos realizando conjuntamente y que se refleja en el hecho de que juntos somos mucho más poderosos y tenemos mayor impacto en el mercado que si lo fuéramos por separado." comenta Luis Colorado, director de Banca Comercial.

NEWSLETTER 13/10/2014

View this email in your browser



EJEMPLO:
NEWSLETTER



EJEMPLO:
SELLO EN LA
FIRMA CORREO



aeerc
Asociación Española de Expertos
en la Relación con Clientes



LOS PREMIOS CRC ORO 2016 RECONOCEN LA EXCELENCIA EN EL SECTOR DE LA RELACIÓN CON CLIENTES

El pasado 5 de octubre tuvo lugar la entrega de los Premios CRC Oro a los mejores centros de atención al cliente de España. Este evento, organizado por la Asociación Española de Centros de Relación con Clientes (AEERC) e IZO, reconoció a Santander España como el mejor CRC Oro en Atención al Cliente B2C (Business to Consumers) para centros con interacciones superiores a 2 millones de llamadas.

"Innovación y búsqueda constante de la excelencia, los motores que nos permiten seguir sorprendiendo a nuestros clientes"

Jaime de la Hita, Director de Marketing de Neopost, destacó la importancia de la innovación y la búsqueda constante de la excelencia en la atención al cliente. "Este premio es un reconocimiento a la excelencia en la atención al cliente, lo que hace que este galardón tenga un mérito especialmente relevante", comentó Luis Colorado, director de Banca Comercial.

El premio al mejor CRC Oro en Atención al Cliente B2C (Business to Consumers) para centros con interacciones superiores a 2 millones de llamadas fue otorgado a Santander España. Este galardón reconoce la excelencia en la atención al cliente, lo que hace que este premio sea un honor para la compañía. El premio es un reconocimiento a la excelencia en la atención al cliente, lo que hace que este galardón tenga un mérito especialmente relevante. Este premio es un reconocimiento a la excelencia en la atención al cliente, lo que hace que este galardón tenga un mérito especialmente relevante. Este premio es un reconocimiento a la excelencia en la atención al cliente, lo que hace que este galardón tenga un mérito especialmente relevante.

Premios a Mejor Outsourcer
Premio al Mejor Outsourcer 2016
obtenido por Atores

Premio CRC Oro a Mejor Outsourcer en Atención al Cliente B2C (Business to Consumers) para centros con interacciones superiores a 2 millones de llamadas. Premios CRC Oro a Mejor Outsourcer en Atención al Cliente B2C (Business to Consumers) para centros con interacciones superiores a 2 millones de llamadas. Premios CRC Oro a Mejor Outsourcer en Atención al Cliente B2C (Business to Consumers) para centros con interacciones superiores a 2 millones de llamadas.

Premios a Mejor CRC por Canal de Atención
Premio CRC Oro a Mejor CRC 2016
obtenido por Neopost

Premio CRC Oro a Mejor Atención al Cliente B2C (Business to Consumers) para centros con interacciones superiores a 2 millones de llamadas. Premio CRC Oro a Mejor Atención al Cliente B2C (Business to Consumers) para centros con interacciones superiores a 2 millones de llamadas. Premio CRC Oro a Mejor Atención al Cliente B2C (Business to Consumers) para centros con interacciones superiores a 2 millones de llamadas.

Premios CRC 2016 a Mejor Tecnología
Premio Tecnología CRC Oro en Atención al Cliente B2C (Business to Consumers) para centros con interacciones superiores a 2 millones de llamadas. Premios Tecnología CRC Oro en Atención al Cliente B2C (Business to Consumers) para centros con interacciones superiores a 2 millones de llamadas. Premios Tecnología CRC Oro en Atención al Cliente B2C (Business to Consumers) para centros con interacciones superiores a 2 millones de llamadas.

izo

IFAES



¿Puedo participar?

Tanto si eres una empresa, como si eres un proveedor de servicios de relación con clientes o una compañía que desarrolla o implementa tecnología para los centros de relación con clientes y tienes casos de éxito puedes presentarte a los Premios Excelencia Relación con Clientes a Mejor Proyecto Estratégico.



Premios Excelencia a Proyectos Estratégicos

Los Premios Excelencia Relación con Clientes a **Mejor Proyecto Estratégico** premiarán aquellos casos de éxito presentados en 3 categorías según tipo compañía: empresa, proveedor o tecnología.



- * Las tipologías de Premios Estratégicos en las 3 categorías son las mismas pero compiten de forma separada.
- * En los Premios Estratégicos en Tecnología se presentarán aquellas soluciones tecnológicas que impacten en las variables definidas en cada categoría.

Aunque las categorías son comunes a los 3 tipos de compañía: empresa cliente, proveedor de outsourcing o empresa de tecnología, la competencia en esta edición especial **NO** será transversal, es decir, empresa cliente compite y se compara con empresa cliente y así en todas las tipologías.

Categorías

1. Experiencia de Cliente.
2. Experiencia de Empleado.
3. Innovación aplicada a los CRC (no tecnológica).
4. Transformación Digital o Innovación Tecnológica aplicada a los CRC.
5. Adaptación del Modelo de Relación y Operativo ante el COVID-19.
6. Mejor Modelo de Teletrabajo.
7. Mejor Integración de Nuevos Canales.
8. Mejor Gestión del eCommerce.
9. Mejor Gestión Comercial.
10. Responsabilidad Social Corporativa / Inclusión Social.



Participación por tipología de empresa:

1. Experiencia de Cliente.
2. Experiencia de Empleado.
3. Innovación aplicada a los CRC (no tecnológica).
4. Transformación Digital o Innovación Tecnológica aplicada a los CRC.
5. Adaptación del Modelo de Relación y Operativo ante el COVID-19.
6. Mejor Modelo de Teletrabajo.
7. Mejor Integración de Nuevos Canales.
8. Mejor Gestión del eCommerce.
9. Mejor Gestión Comercial.
10. Responsabilidad Social Corporativa / Inclusión Social.

Empresa Proveedor Tecnología

* Aunque las categorías son las mismas, hay tipologías que no compiten en alguna de ellas:

- En el apartado de Mejor Proyecto Estratégico de Tecnología, donde se presentan casos de aplicación de soluciones tecnológicas, no compiten en las categorías de Innovación aplicada a los CRC, Mejor Modelo de Teletrabajo o Mejor Gestión Comercial.
- En el caso de empresas proveedoras de outsourcing, no compiten en la categoría de Mejor Gestión del eCommerce.



Metodología: Qué se valora Cómo documentar el caso

En esta edición especial de los Premios Excelencia Relación con Clientes provocada por los efectos del COVID, el modelo de participación estará basado en la **presentación de casos de éxitos en la tipología de Premios Estratégicos**.

La valoración de las candidaturas y la elección de los ganadores se realizará a través de una **rigurosa metodología que combinará: un audit in base a un check list, documentación específica del caso (presentación comercial, demo, referencias, testimonios, etc.) que confirme la validez de los puntos marcados en el check list (dicha validez será verificada por el equipo de consultoría de los Premios) y la presentación online de las 3 candidaturas finalistas ante el Jurado de Expertos de los Premios donde contaremos con un mix de profesionales expertos en las distintas tipologías.**



Check List con atributos y ponderaciones específicas por categoría.



Documentación de validación de los puntos del check list marcados.



Obtención de la nota que define a los 3 finalistas por categoría.



Presentación 3 casos finalistas por categoría ante el Jurado de Expertos.



Hitos a realizar por la compañía participante.



Hitos a realizar por la organización de los Premios.



Journey metodológico: documentación

Los proyectos y/o casos de éxito que opten a los Premios Estratégicos deben presentar:

- 1.- La documentación del caso en los Premios Estratégicos se enviará por mail [en word, pdf o power point](#) siguiendo la estructura de la siguiente tabla.
- 2.- Un [Check List*](#) de atributos específicos de la tipología de Premio Estratégico (*este check list se enviará a los participantes del 1 al 15 de septiembre una vez confirmada la inscripción, número y tipologías de participación y recibida la carta de aceptación).

TITULO:	Nombre del proyecto
ANTECEDENTES	¿Por qué y de dónde surge la iniciativa? ¿quiénes dirigen y participan del Proyecto?
OBJETIVOS	¿Qué objetivo persigue la implementación de la estrategia? ¿forma parte de la cultura de Relación con Clientes?
TIMING	Tiempos de elaboración, puesta en marcha e implementación.
METODOLOGÍA	Qué metodología y herramientas se han implementado.
RESULTADOS	Qué mejoras ha supuesto en el CRC y en la Relación con los clientes.
ROI	Impacto en el ROI de la compañía del Proyecto.



Aspectos a tener en cuenta para la obtención del Premio

Además de presentar la documentación del caso de la forma más completa, comprensible y detallada posible, reflejando aquellos puntos del check list que definamos como atributos que cumple el caso de éxito, para que la candidatura sea más competitiva y opte con mayores garantías a la obtención del galardón **es importante tener en cuenta:**

Cada tipología tiene definido un check list propio con los atributos más valorados y sobre los que conviene hacer foco en la documentación del caso.

- * Es importante que en la documentación presentada, **además de la información de la estructura general de la tabla se demuestre la implementación y el cumplimiento de los atributos** marcados como tal en el check list.
- * En la tabla del check list se deberá **indicar el número de página del documento en el que se puede encontrar la respuesta sobre el cumplimiento del ítem.**
- * **Se comprobará la concordancia entre ambos documentos** garantizando la veracidad del cumplimiento y siendo posible solicitar información extra a la compañía para certificarlo o resolver posibles dudas.

* Para complementar la presentación del caso de éxito **la compañía puede aportar documentación extra, presentación comercial, demos, videos, referencias o testimoniales** adicionales a la información general que ayuden a mejorar la comprensión de la estrategia, metodología o solución candidata a ganar el Premios Estratégico.

* Una vez la candidatura es evaluada y considerada como una de las 3 mejores de su categoría, se realiza una sesión presencial para defender el caso frente al Jurado de expertos de los Premios. **Es importante que presente el caso alguien que tenga pleno conocimiento del mismo, que se tenga preparada una presentación destacando los puntos fuertes y más innovadores; y buscar el efecto sorpresa.**



Journey metodológico: pasos y timing

Los [pasos y el timing del Journey Metodológico](#) de los Premios Excelencia Relación con Clientes edición especial 2020 son:

1-15 de Septiembre

Formalización de la inscripción mediante el envío por mail de la carta de aceptación sellada / firmada.

15 Sep. - 8 Octubre

Envío por mail de la documentación de los casos de éxito inscritos + **los check list** de atributos de cada caso.

9-23 de Octubre

Evaluación de la documentación de los casos y los check list cumplimentados + **Mail de Feedback**.

26-27 de Octubre

Aportación información extra para validar los puntos del check en duda o los requerimientos del Mail de Feedback.

28 Oct. - 2 Nov.


Validación información extra aportada + **Selección de los 3 finalistas** por candidatura.


9-13 de Noviembre

Presentación Online 3 candidaturas finalistas en cada categoría ante el Jurado de Expertos.

19 de Noviembre

Gala Online de entrega de los Premios Excelencia Relación Clientes.

 Hitos a realizar por la compañía participante.

 Hitos a realizar por la organización de los Premios.



¿Tienes dudas?

En este apartado te damos respuesta a las dudas más comunes que pueden surgirse pero, si hay algo sobre lo que necesitas ampliar información o resolver alguna incógnita no resuelta en nuestras FAQ's, contacta con nosotros a través de nuestro buzón web en www.premiosrelacionclientes.com.

Premios Excelencia a Proyectos Estratégicos



FAQ'S

- ¿Puedo presentar varios casos de éxito a la misma tipología de Premios Estratégicos?
 - * Si, puedes presentar varios casos de éxito dentro de la misma categoría de Premios Estratégicos (porque hayas realizado diferentes proyectos relacionados con la categoría o porque los hayas implantado en varios clientes diferentes y quieras presentar cada caso por separado, por ejemplo) aumentando con ello las posibilidades de ganar el Premio de Mejor Proyecto Estratégico en dicha tipología.
 - * Se debe realizar la inscripción + documentación + check list de cada uno de los casos con los que quieras competir, siendo posible acceder a descuentos según el número de candidaturas.
- Si soy una empresa de tecnología que, como compañía, tengo un proyecto de Experiencia de Cliente o de Empleado ¿puedo presentarlo?
 - * Si, competirías en la categoría de Mejor Proyecto Estratégico a empresas. La categoría de tecnología está pensada para los casos de éxito de soluciones que mejoren o impacten en los distintas tipologías de Premios, es decir, una solución tecnológica que ayude a las compañías a mejorar la Experiencia de Cliente o que impulse o contribuya a la digitalización de la empresa o a su gestión omnicanal.
- Si soy una empresa cliente o un proveedor que he desarrollado una solución tecnológica propia ¿puedo presentarla en la categoría de Tecnología?
 - * Si, competirías con el resto de compañías que presenten soluciones tecnológicas.

Premios Excelencia a Proyectos Estratégicos



FAQ'S

- ¿Qué tipo de proyectos puedo presentar en la categoría de Innovación aplicada a los CRC?
 - * Se trata de proyectos de naturaleza NO tecnológica que están aplicados en los procesos de atención al cliente. La empresas tecnológicas no tienen acceso a esta categoría (remitir a categoría 4).
- Si soy una empresa de tecnología que ¿puedo presentarme a la categoría de Innovación aplicada a los CRC?
 - * No, en el caso de presentar soluciones tecnológicas innovadoras han de incluirse en la categoría de Transformación Digital o Innovación Tecnológica aplicada a los CRC.
- Entonces ¿qué diferencia hay entre la categoría de Innovación aplicada a los CRC y la de Transformación Digital o Innovación Tecnológica aplicada a los CRC?
 - * En la categoría de Innovación aplicada a los CRC se presentan casos de naturaleza NO tecnológica y, por el contrario, en la categoría de Transformación Digital o Innovación Tecnológica aplicada a los CRC se presentan los proyectos / soluciones de naturaleza tecnológica que están aplicados en los procesos de atención al cliente, por ejemplo: proyectos de automatización, chatbot, asistente virtual, etc...
 - * La categoría de Innovación aplicada a los CRC tiene el mismo Check List para empresa cliente y proveedor y las compañías de soluciones tecnológicas están exentas de participación.
 - * La categoría de Transformación Digital o Innovación Tecnológica aplicada a los CRC tiene el mismo Check List para empresa cliente y proveedor y uno diferenciado para el caso de compañías de tecnología.

Premios Excelencia a Proyectos Estratégicos



FAQ's

- ¿Cuándo recibiré el check list de la categoría en la que presente mis casos de éxito para poder cumplimentarlo y preparar la documentación específica?
 - * Una vez tengamos la inscripción de las candidaturas que presentas (número y categorías) y la confirmación a través de la carta de aceptación debidamente cumplimentada, te enviaremos el check list por mail.
 - * Podrás inscribirte a través del formulario web pero la formalización de la inscripción se realizará mediante el envío por mail de la carta de aceptación sellada / firmada del 1 al 15 de septiembre.
- ¿Qué tipo de feedback recibo por parte de la organización de los Premios tras presentar la documentación de mi caso y el check list asociado?
 - * Una vez nos envíes la información de cada caso presentado: documentación + check list, el equipo de consultoría de los Premios la analizará y validará; te enviará un mail con el feedback sobre la candidatura indicándote si hay alguna duda que necesita aclaración, si se requiere la aportación de información extra para confirmar la validez de alguno de los puntos del check list o si está todo ok.
- Una vez me confirmen que la documentación y el check list está ok (haya o no tenido que aportar más información extra), ¿cómo se definen a los 3 finalistas por cada candidatura?
 - * El check list tiene una serie de ponderaciones por atributos que dan como resultado una nota final de cada candidatura. Los 3 casos de cada tipología de Premios que obtengan las 3 mejores notas, serán los finalistas.

Premios Excelencia a Proyectos Estratégicos



FAQ'S

- ¿Se comunicarán los 3 finalistas en cada categoría que deberán presentar sus casos online ante el Jurado de Expertos?
 - * Si, una vez se cierre el proceso de evaluación de las candidaturas y se obtenga la nota definitiva de los check list, se comunicará a los 3 finalistas que han sido seleccionados para presentar sus casos ante el Jurado de Expertos, coordinando con ellos la fecha para su exposición online.
 - * El lunes 2 de noviembre se comunicarán los finalistas por mail y se agendará la presentación ante el Jurado de Expertos para la semana del 9 al 13 de noviembre.
- ¿Se comunicarán los ganadores antes de la Gala?
 - * No, como sabéis, nos gusta mantener el misterio hasta el último momento así que... las 3 compañías finalistas, que hayan presentado sus respectivos casos ante el Jurado de Expertos, deberán estar atentas y representadas durante la Gala de entrega de los Premios para saber si su caso ha sido en ganador.
- Si ganamos... ¿cómo obtendremos nuestro Premio?
 - * Una vez se comuniquen los ganadores durante la Gala online del 19 de noviembre os enviaremos por mensajero a la dirección/nombre que nos indiquéis vuestro Premio físico para que lo podáis lucir en vuestras instalaciones y presumir de ser Excelentes en la Relación con vuestros clientes.
 - * Además, como siempre, el día posterior a la Gala, recibiréis por mail los sellos que os acreditan como ganadores para poder utilizarlos durante un año en todas vuestras comunicaciones externas e internas.

Premios Excelencia a Proyectos Estratégicos



FAQ's

- ¿Volveremos al modelo anterior de los Premios Excelencia?
 - * Si, una vez se normalice la situación provocada por el COVID y nuestros centros de relación con clientes recuperen su actividad, volveremos a realizar las auditorías y elaborar los informes benchmark para que siga siendo una herramienta de mejora y aportación de valor.



- * Precio inscripción por candidatura: 1.900€+IVA.
- * Descuento por ser socio de la AEERC, participar en el evento Relación Clientes de Ifaes o ser cliente IZO: 10%.
- * Descuento inscripción 2 candidaturas: 15%.
- * Descuento inscripción 3 candidaturas: 20%.
- * **DESCUENTOS NO ACUMULABLES.**



Si eres socio de la AEERC, cliente de IZO o participas en el Salón Relación Clientes organizado por IFAES, consigue un 10% de descuento en la inscripción en tus candidaturas a los Premios Excelencia Relación con Clientes.