



Los seis nuevos líderes en experiencia de cliente

MARKETING

0 NO HAY COMENTARIOS 22/06/2018 01:30



Foto de grupo de todos los ganadores de la quinta edición de los Premio DEC.

La quinta edición de los **Premios DEC** ha descubierto a las seis compañías que, a día de hoy, mejor gestionan la **experiencia de cliente** en España: Abanca, Asisa, EVO Banco, Imotion+Campanile, Mercedes y SM. Durante la ceremonia de entrega, celebrada en el Florida Retiro de Madrid la noche del 21 de junio, también resultó galardonado Pedro Urquidi, redactor jefe de IPMARK, por su reportaje '**Juego de percepciones y Experiencias de cliente de premio**', publicado por nuestra revista el pasado mes de abril.

La gala de los Premios DEC, convocada por la **Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente (DEC)**, reunió a una nutrida representación del mundo empresarial español, señal inequívoca del interés creciente de las compañías por la experiencia de cliente como motor de innovación y crecimiento.

El acto fue inaugurado por Miguel Garrido de la Cierva, secretario general de CEIM.CEOE, quien ha destacado "el papel que las organizaciones empresariales deben asumir para promover la cultura de la experiencia del cliente, de manera especial en las pequeñas y medianas empresas".

Acto seguido, Jorge Martínez-Arroyo, presidente de DEC, destacó la calidad de los proyectos presentados a concurso y ofreció una breve charla sobre las claves que ayudarán a las empresas a sobrevivir a las sucesivas oleadas del "tsunami digital".

Palmarés DEC 2018

El palmarés de los Premios DEC 2018 ha reconocido los siguientes proyectos de experiencia de cliente:

- Premio al Mejor Customer Journey: SM por "Savia Digital", "al suponer una disrupción en su sector al pasar de una visión B2B a una B2C, y haber sabido adaptarse a los tiempos actuales transformando su modelo de negocio para ello".
- Premio al Mejor Estrategia en Experiencia de Cliente: Abanca por "Sentir Cliente", una iniciativa que reconoce que reconoce la experiencia de cliente como motor de negocio y parte de la estrategia de la entidad y en la que han participado más de 600 personas.
- Premio a la Mejor Implicación de Empleados: ASISA por "Construyamos un futuro juntos", un proyecto que pretende generar un impacto positivo en la compañía, donde la voz del empleado permite adoptar mejoras a lo largo de toda la organización.
- Premio a la Innovación en Experiencia de Cliente: Imotion+Campanile por su programa "Mejora de experiencia de cliente para el sector hotelero" que utiliza las últimas tecnologías para conseguir el feedback del cliente de una manera totalmente objetiva y disruptiva.

Estos premios se han completado con las categorías especiales que son valoradas por el Jurado sin necesidad de presentar candidatura:

- Mejor Marca en CX: Mercedes Benz, por "las altas valoraciones que obtienen por parte de sus clientes en las que se destacan la experiencia recibida tanto a la hora de comprar un coche como en todo el servicio postventa".



Mercedes Benz fue elegida por el jurado como la marca que mejor gestiona la experiencia de cliente.

- Mejor CEO del Año en experiencia de cliente: Enrique Tellado, consejero delegado EVO Banco, "un directivo con un currículum impecable, que ha sabido llevar a su compañía a los estándares más altos de experiencia de cliente de su sector".

Por último, el premio a Mejor labor periodística sobre experiencia de cliente supone una novedad en la historia de los Premios DEC, que con su creación han querido reconocer el papel que los medios tienen a la hora de divulgar estas prácticas como pilar fundamental en la estrategia de las organizaciones. Pedro Urquidi, redactor jefe de IPMARK, inaugura esta nueva categoría que el certamen mantendrá a partir de ahora.



Pedro Urquidi, de IPMARK, recibe el Premio a la Mejor labor periodística sobre experiencia de cliente.

El evento fue clausurado Marta Jaumandreu, popular periodista de TVE y conductora de este evento, quien animó a todos los presentes a seguir trabajando en Experiencia de Cliente y presentar sus mejores iniciativas en la próxima edición de los Premios DEC.

Buscador de noticias...



NUESTRA REVISTA



Suscríbete

Acceso premium a KyM

Contenidos nº actual

ESTRATEGIAS DE MARKETING 2017



Acceso gratuito a Informes

Acceso premium a KyM



ENCUESTA

¿Está su compañía preparada para la plena entrada en vigor del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD)?

- Sí
 No
 Más o menos, pero quedan "lagunas"

Votar

Ver resultados

 7,4
 Millones
 contactos
 mensuales

fashion

FUENTE: ARI 360 ABRIL 2018