Eventos y Formación

Endesa, Barceló Hotel Group y Bankia, entre los galardonados de la cuarta edición de los Premios DEC

30 Junio 2017

Bajo el incomparable marco de Platea, el centro de ocio gastronómico más grande de Europa, el 29 de junio, se ha dado una importante representación del mundo empresarial, para conocer a los galardonados en la IV edición de los Premios DEC, otorgados por la Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente.

Con una gran participación y alta calidad de los proyectos presentados, **el jurado, compuesto por quince expertos, ha premiado las 6 categorías** que galardonan estos Premios.

El evento se ha iniciado con la intervención del presidente de DEC, **Jorge Martínez-Arroyo**, quien **ha agradecido la asistencia a todos los presentes, haciendo especial mención a los patrocinadores:** Endesa, Altadis, Coca-Cola, Glassbox, Santalucía y Sitel; así como a las empresas que han presentado sus candidaturas, y ha dejado patente el esfuerzo y dedicación mostrada por los miembros del jurado.

"DEC **inició un viaje hace 4 años para crear, seleccionar y divulgar el conocimiento necesario en experiencia de cliente** para que nuestras empresas se adapten al cliente, lo pongan en el centro y sea su mantra y su razón de ser. Ya hemos empezado a recoger los frutos. Tal y como muestra el III Informe DEC-BCG, del 2014 al 2016 las principales marcas españolas han desarrollado sus modelos internos en Experiencia de Cliente y los clientes reconocen una mejora generalizada. Como asociación hemos superado ya los 125 socios corporativos y seguimos creando nuevas iniciativas que refuercen nuestro papel y nos consoliden como la referencia en Experiencia de cliente". Destacó Martínez-Arroyo.

Tras esta intervención, **la periodista Marta Jaumandreu, ha sido la conductora de este evento**. De esta forma, se inicia el acto con el premio al Mejor Customer Journey, que reconoce aquel proyecto que a través de su análisis y procesos de creación, ha sabido identificar y trabajar cada punto de contacto con el cliente a lo largo de todo el viaje. **Endesa ha sido la galardonada** en esta categoría, y recogió el trofeo Jorge Sánchez-Mayoral Valens, director Canales Digitales y CX, y Frank Soler, Responsable de Customer Journey de CX, ambos de Endesa.

En la categoría de Mejor Estrategia en Experiencia de Cliente, **Barceló Hotel Group ha sido la compañía galardonada y recibió el trofeo Sara Ramis,** chief marketing officer de este grupo hotelero. Esta categoría reconoce los proyectos globales y transversales de compañía donde se ha puesto de manifiesto que una buena Experiencia de Cliente es el motor del negocio.

El **premio a la Mejor Iniciativa de Empleados,** valora el mejor plan de implantación de la cultura de Experiencia de Cliente a lo largo de toda la organización. En esta edición, **el premiado ha sido Bankia**, y como representantes de esta entidad acudieron al evento Fernando Sobrini, director general de Banca de Particulares, y Carlos Monserrate, director de Desarrollo Comercial Clientes Particulares.

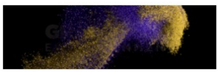
Como **novedad de esta edición, ha sido otorgar un Premio Especial a la Innovación**, en el que se ha valorado la tecnología como factor que impulsa la Experiencia de Cliente en las organizaciones, así como la digitalización. También se informó que a partir de la próxima edición, será una categoría más a la que podrán presentar sus proyectos las compañías. Este primer premio ha sido para la compañía Guudjob y recogieron el trofeo Bernardo Montero y Jaime Fernández de la Puente-Campano, co-founders & co-CEOs de dicha compañía.

En Mejor Marca en Experiencia de Cliente, **el jurado ha tenido en cuenta el último informe BCG sobre la madurez de la Experiencia de Cliente en España** y en la que los clientes son quienes han valorado la experiencia percibida de las marcas. Así, de entre el top 10, la mejor marca en experiencia de cliente ha sido para AMAZÓN, y recogió el trofeo Fernando de Palacio, Consumables Category Lead para España e Italia.

Pero no podía finalizar el acto, sin premiar al Mejor CEO del Año en Experiencia de Cliente. Un **premio que se entrega entre los candidatos propuestos a la Asociación DEC** y valora al directivo que mejor ha sabido impulsar, la experiencia de cliente en su empresa. Y en esta edición ha sido para Ignacio Sánchez Villares, CEO de Leroy Merlin.

Marta Jaumandreu finalizó el acto de entrega de los premiados y **animó al resto de compañías a seguir trabajando en este apasionante mundo de la Experiencia de Cliente** y presentar sus mejores iniciativas en la próxima edición de los Premios DEC. "Todo viaje de experiencias comienza con la iniciativa de personas como vosotros que apuestan por hacer la vida al cliente más fácil", concluyó Jaumandreu.

Nota de prensa



COMPARTIR

No te pierdas nada de MarketingDirecto.com y únete a nuestro Telegram t.me/MarketingDirecto

COMPARTIR CON FACEBOOK COMPARTIR CON TWITTER