Negocios DEL MUNDO

El diario internacional con las noticias del mundo empresarial

Eva Pímez 1920, Símbolo de Riqueza

Cremas y Licores Selectos (Clic para ver spot)

Sobran los motivos para conocer una de las ciudades más atractivas de Latinoamérica. Estos son algunos de ellos.

LECTORES CONECTADOS

661934

Revista Ciudad con Alma. Accede desde aquí

UE - España | Edición papel disponible en Málaga

TOP 10, lo más leído

SAINT-GOBAIN y su compromiso con la sostenibilidad: En 2017 su consumo de aguase redujo en un 65% con respecto a 2010

El CEO de la Delegación General Mediterránea de Saint-Gobain, GianniScotti,destaca que con la reducción del uso de agua en un 65,31%, se h...

El mercado de la televisión en EEUU se reordena tras el negocio entre Time Warner y AT&T

Comcast ofrece US$65.000 millones por 21 Century Fox ESTADOS UNIDOS.- Uno de los sectores económicos que en los últimos meses se ha ...

La multinacional francesa ARCHOS se asocia con Liberty

"ARCHOS se complace en anunciar su asociación con Liberty, la solución basada en blockchain que recompense a sus usuarios por navegar por ...

El 50% de los directores financieros prevé un crecimiento en la economía española este año

El 87% de las empresas esperan ampliar su plantilla un 6%o más Mejorar la satisfacción del cliente, optimizar el rendimiento financiero y...

La división española de Isover apoya las Olimpiadas SpainSkills

Un concurso que se celebra cada dos años y se desarrolla en varias fases, regional, nacional, europea e internacional ESPAÑA.- Ya es...

La marca española Toni Pons abre su primera franquicia en Malasia

La enseña impulsa su presencia internacional tras haber abierto cuatro establecimientos en México MALASIA.- Las alpargatas españolas...

Desaparecerán los peajes de las autopistas españolas cuando finalicen su concesión

"Nos enfrentamos a una responsabilidad patrimonial del Estado y todo parece indicar que tendremos un horizonte de litigios considerables c...

La española El Corte Inglés Empresas lanza la campaña 'Ganar el tiempo' con sus clientes como protagonistas

La campaña ha sido diseñada por la agencia de publicidad Utopicum galardonada recientemente con dos premios ADG-FAD Laus y 12 estatuillas ...

WEBER, nuevo patrocinador de los Premios Cerámica de Arquitectura e Interiorismo de ASCER

Los Premios cuentan con las categorías de Arquitectura, Interiorismo, Proyecto Fin de Carrera y Medio de Comunicación WEBER entra como pa...

La viña chilena Requingua refuerza sus planes en China

Su presidente ejecutivo destaca que el gigante asiático tiene un gran potencial de crecimiento. Pero le preocupa la agresiva promoción de ...

SÍGUENOS DESDE LAS REDES SOCIALES

Seguir a @NegocDelMundo

twitter **LinkedIn**

facebook **Google+**

BUSCADOR DE NOTICIAS PUBLICADAS EN NEGOCIOS DEL MUNDO

Buscar

martes, 26 de junio de 2018

Según reconocen los Premios DEC en su V edición, ABANCA, ASISA, EVO Banco, Imotion+Campanile, Mercedes y SM, son empresas líderes en Experiencia de Cliente

- **Este evento ha concentrado a importantes directivos y empresarios del panorama empresarial en España, tales como Enrique de Porres, consejero delegado de ASISA, Enrique Tellado, CEO de EVO Banco y Luis Beraza, director general de Banca Comercial de ABANCA, entre otros**

ESPAÑA.- Cada vez más, las empresas son conscientes que la Experiencia de Cliente, además de ser rentable, es la única manera de sobrevivir ante el actual entorno empresarial. Gracias a la innovación, las nuevas tecnologías y la transformación digital, unidas al impulso organizativo y la involucración de los empleados, las empresas están siendo capaces de conocer las necesidades de los usuarios permitiéndoles valorar sus emociones. Estos aspectos son los que han primado a la hora de fallar estos premios.

En esta ocasión, DEC ha querido celebrar la V edición de sus Premios en el renovado Florida Retiro. Hasta aquí se han acercado una amplia representación del mundo empresarial, para conocer a los galardonados de esta nueva edición.

Publicidad

El acto ha sido inaugurado por D. 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".
Seguidamente, Jorge Martínez-Arroyo, Presidente de DEC, ha agradecido la asistencia a todos los presentes, haciendo especial mención a los patrocinadores: Movetia, Santalucía, Eroski y Alsa, así como la colaboración de Mahou. También ha agradecido a todas las empresas que han presentado sus candidaturas, y ha dejado patente el importante papel del jurado, compuesto por diez expertos en Experiencia de Cliente y presidido este año por D. Miguel Garrido de la Cierva en una edición en la que la calidad de los proyectos presentados ha sido muy elevada.

Antes de dar a conocer a los premiados, Martínez-Arroyo ha realizado, a modo de simil comparando como actúa un tsunami, un recorrido sobre "cómo nuestros modelos de negocio, nuestros trabajos, nuestro futuro y el de nuestras compañías están siendo arrasados por un Tsunami digital que pone al cliente como eje principal sobre el que gira todo el ecosistema". Y tras valorar como se han visto afectadas las empresas por la llegada de distintas revoluciones tecnológicas, ha resaltado que "en DEC no tenemos respuestas para todas las preguntas, pero sí ayudamos a nuestros socios a desarrollar la mejor estrategia de cliente, el mejor talento en CX, las mejores metodologías, herramientas y network para abordar esta transformación tan necesaria en nuestras empresas".

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. Y este galardón ha sido para SM por su proyecto, "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. Recogió tan distinguido galardón Magí Almirall, Director Corporativo de Tecnología y Negocio Digital de SM.

La categoría de Mejor Estrategia en Experiencia de Cliente, que reconoce los proyectos globales y transversales de compañía donde la Experiencia de Cliente es el motor del negocio, ha recaído en esta edición en ABANCA por su proyecto "Sentir Cliente" a través del cual han sabido reflejar el hecho de que la Experiencia de Cliente es parte de la estrategia de la compañía y en el que han participado más de 600 personas para su implementación. Luis Beraza, Director General de Banca Comercial de ABANCA, recibió este premio entre una gran ovación.

Premio a la Mejor Implicación de Empleados, donde se ha valorado el mejor plan de implantación de la cultura de Experiencia de Cliente a lo largo de toda la organización, ha sido para ASISA que a través de su proyecto "Construyamos un futuro juntos" pretende generar un impacto positivo en la compañía, donde la voz del empleado permite adoptar mejoras a lo largo de toda la organización. Hasta este evento se acercó Enrique de Porres, Consejero Delegado de ASISA, para recoger tan merecido galardón.

El Premio a la Innovación en Experiencia de Cliente que valora la tecnología como factor que impulsa la Experiencia de Cliente en las organizaciones, ha recaído en Imotion+Campanile por su proyecto Mejora de experiencia de cliente para el sector Hotelero en el que se hace uso de las últimas tecnologías para conseguir el feedback del cliente de una manera totalmente objetiva y disruptiva, ampliando la opinión de los mismos allí donde los tradicionales de voz del cliente no lo consiguen. Óscar Peón Rojo, CTO & Founding Partner de Imotion Retail, y Camile Gil, Project Manager de Campanile, subieron al escenario para recoger su galardón conjunto.

Estos premios se completan con tres categorías especiales que son valoradas por el jurado sin necesidad de presentar candidatura:

• Mejor Marca en CX, que este año recae en MERCEDES BENZ debido a 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. Enrique Ruiz-Giménez, Jefe de Prensa y Producto de Mercedes-Benz Vehículos Comerciales, fue el encargado de recoger este importante trofeo.
• Mejor CEO del Año en Experiencia de Cliente que valora al directivo que mejor ha sabido impulsar, la experiencia de cliente en su empresa y que en esta edición ha sido para 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.
• Como novedad de la V edición de estos premios, DEC ha querido reconocer el papel que los medios tienen a la hora de divulgar la Experiencia de Cliente como pilar fundamental en la estrategia de las organizaciones. Para ello, ha otorgado un premio especial a Pedro Urquidi, redactor jefe de IPMARK, por su reportaje "Juego de percepciones" y "Experiencias de cliente de premio", publicado en su revista el pasado mes de abril.

Publicidad

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

La Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente (DEC), nace en 2014 impulsada por 29 grandes empresas fundadoras, y actualmente cuenta con 150 socios corporativos de las principales marcas. Se trata de la primera asociación española que promueve el desarrollo de la Experiencia de Cliente como elemento diferencial de la estrategia empresarial, identificando las mejores prácticas, divulgando y fomentando nuevas metodologías y reconociendo a profesionales y empresas en la materia. Trabajan para ser la referencia de grandes empresas, profesionales y expertos en España y Latinoamérica. Se propone estimular a organizaciones y profesionales a compartir conocimientos y unirse a su desarrollo y formación en torno a esta nueva disciplina para que un día todos sus socios sean reconocidos por entregar una experiencia única, diferencial y rentable que garantice su sostenibilidad y su crecimiento a largo plazo.

TRADUCTOR

Seleccionar idioma

Martes 26 de Junio 2018

VER LA PORTADA

Fusion Comunicación & Estrategia

Garantía Pearson Online English

Escuelas Infantiles en Madrid y Málaga -Spain-

Especialista en Tratamiento de Columna Vertebral

UE - Disponible en España

Contra las náuseas y los mareos

Int. | Sea Band está disponible en todos los países