

DINERO y NEGOCIOS

Diario especializado en noticias económicas y empresariales

DINERO y NEGOCIOS:

PORTADA

EMPRESARIOS

ESPAÑA

INTERNACIONAL

ECONOMÍA

ENTREVISTAS

COMUNICAE

NP

Descargar App

Buscar noticias

Lectores conectados

28325

Las noticias más leídas del momento



Expertos como Estefanía Nieto dan las claves para cerrar los poros
/COMUNICAE/ Una de las mayores obsesiones, minimizar los poros de la piel. No se pueden eliminar, pero si cambiar su apariencia Sobre tod...



BusUp lanza un nuevo bus de empresa especial Covid-19 para un transporte seguro
/COMUNICAE/ Casi 9 de cada diez pasajeros consideran el bus empresa como un transporte seguro o muy seguro. El 64% de usuarios tiene miedo ...



SPI Tecnologías recibe el sello RSA 2020 que otorga el Gobierno de Aragón
/COMUNICAE/ SPI Tecnologías lleva trabajando hace años con un compromiso firme con la Responsabilidad Social Corporativa El Gobierno de A...



Los resultados de 'PENSAR en HABITAR' servirán para revisar la normativa autonómica de habitabilidad
/COMUNICAE/ A nivel nacional se analizarán los resultados en distintos grupos de trabajo que comenzarán sus reuniones el próximo 13 de juli...



360º de Experiencia de Cliente
ROIPRESS / ESPAÑA / EUROPA - En los últimos años se ha pasado de la economía de productos a la de servicios y se evoluciona hacia la eco...



CNB utiliza la experiencia de Atos en supercomputación para descubrir cómo inicia la infección el Covid-19
/COMUNICAE/ Atos, líder mundial en transformación digital, anuncia que el Centro Nacional de Biotecnología (CNB), parte del Consejo Superio...



American Express pone en marcha en España una Campaña de apoyo al comercio local
/COMUNICAE/ La campaña "Shop Small by American Express", que se lanza en España por primera vez, ofrece a los Titulares un abono d...



JMG Virtual Consulting destaca la certificación más importantes del mercado de IT
/COMUNICAE/ El brote de coronavirus ha aumentado la demanda de expertos en la nube a medida que las empresas buscan garantizar la continuidad...



El 60% de los jóvenes cree que la alimentación equilibrada ayuda a mejorar la concentración y el rendimiento
/COMUNICAE/ Los jóvenes creen necesario dormir entre 6 y 8 horas y alimentarse de forma sana y equilibrada para ser realmente competitivos...



Hablar inglés y otros idiomas aumenta en 53% la posibilidad de conseguir empleo, según LA FIRMA CONSULTORA 'Michael Page'
LATAM / ESPAÑA- El tener más un segundo idioma, como lo es el inglés, se está convirtiendo en un requisito excluyente para postular en algun...



ViajeLogia.es hace recuento de un verano de récord en la Costa del Sol española
España (EUROPA) - El portal de viajes por España, ViajeLogia.es, cumple ya 5 años de trayectoria que celebra con un repaso a las activid...



Nestlé busca startups de 'tech food' para invertir en ellas
MÉXICO / INVERSIÓN - Nestlé, la empresa multinacional del sector de alimentos y bebidas, firmó una alianza con el fondo mexicano Angel Ventu...



En 2020 Huawei venderá 100 millones de smartphones con tecnología 5g
JAPÓN - El director general de la empresa japonesa Taiyo Yuden, especializada en la producción de condensadores inteligentes, Shoichi Tosaka...



Licores Eva Pímez 1920, galardonada en Inglaterra como Mejor fabricante de licores y cremas tradicionales de España
El empresario propietario de Eva Pímez, David Mendoza, durante la rueda de prensa ofrecida para comunicar el premio INGLATERRA - El pasado 2...



Baterías ecológicas a base de aloe vera ganan concurso de estudiantes Go Green in the City 2019 de Schneider Electric en Chile
CHILE - Schneider Electric ha anunciado el equipo ganador del concurso "Go Green in the City 2019", competencia internacional diri...



Por 4ª vez le reclaman al Gobierno de España los Presidentes de las Asociaciones y Colegios Profesionales Tributarios
Pedro Sánchez (Partido Socialista) y Pablo Iglesias (Partido Comunista) | ROIPRESS | ESPAÑA (EUROPA) - Ayer día 1 de abril recibíamos...



Los cinco grandes riesgos de 2020 según la aseguradora española 'Crédito y Caución'
ECONOMÍA INTERNACIONAL - ¿Cuáles son los principales riesgos que amenazarán la solidez del crecimiento y el comercio global en 2020? De acue...

[Notas de prensa](#) · [Servicios profesionales y tarifas](#) · [Aviso legal y política de privacidad](#) · [REGISTRO GRATIS para ser socio del Club Empresarial RoiPress](#) · [Descargar APP de RoiPress](#)

lunes, 13 de julio de 2020

Los Premios DEC 2020 ya tienen ganadores: Kike Sarasola, de Room Mate Group, Directivo del Año en CX



ROIPRESS / ESPAÑA / EUROPA / PREMIOS - Si por algo se recordarán a los VII Premios DEC es por su celebración recién salidos de una situación de alarma sanitaria, por todos conocida. Con todas las medidas necesarias, se celebró la gala de dichos Premios, que bajo la temática de los Juegos Olímpicos, ha querido asociar la Experiencia de Cliente a los valores deportivos, imprescindibles para que las empresas participen con éxito en la `carrera de fondo` que tienen que afrontar.

- *Netflix, mejor marca, Alfonso Gil de Directivos & Empresas, mejor labor periodística, y Bankia, HomeServe, Iberdrola y Repsol las mejores iniciativas en Experiencia de Cliente*

Los 12 expertos en Experiencia de Cliente, presididos por Ángel Asensio, Presidente de la Cámara de Comercio, Industria y Servicios de Madrid y Presidente de Moda España, han valorado las candidaturas teniendo en cuenta su valor estratégico, su originalidad, innovación y diferenciación, así como por su impacto en resultados.

La gala, que se celebró en la terraza del hotel NH Collection Suecia, en el centro de Madrid, comenzó con la intervención del Presidente de DEC, Jorge Martínez-Arroyo, quien agradeció de forma muy especial la asistencia a todos los allí presentes en estos momentos tan difíciles, dirigiendo un reconocimiento muy especial a Medallia, patrocinador platino, a RCI Bank and Services, patrocinador oro, así como al resto de empresas colaboradoras.

Martínez-Arroyo centró su intervención en el análisis de cómo el Covid-19 ha cambiado nuestra forma de actuar, trabajar, relacionarnos,... y cómo hemos potenciado la formación a distancia, el teletrabajo, el deporte al aire libre,... y por supuesto cómo también nos hemos vuelto más sensibles. Asimismo, destacó que hay cuatro horizontes donde las empresas deberían trabajar simultáneamente: garantizar la operativa con los clientes, proveedores y empleados; asegurar la continuidad de la compañía a corto plazo; establecer un plan de recuperación de ingresos y, por último, reimaginar: crear nuevas soluciones para crear una mejor propuesta de valor y desarrollar productos y servicios diferenciales que nos permitan crecer en este nuevo escenario; en resumen, conjugar la explotación del negocio con la exploración de nuevas oportunidades, de forma rápida y disciplinada. Terminó diciendo que la excelencia no es un acto, sino un hábito.

Se inició la entrega de premios conociendo al galardonado en la categoría **Mejor Estrategia en Experiencia de Cliente**, en la que se ha valorado la mejor iniciativa en la que una buena Experiencia de Cliente es motor de crecimiento del negocio. En esta edición recayó en Bankia y recogió el premio su Director de Desarrollo Comercial de Clientes Particulares, **Carlos Monserrate**.

Posteriormente, la atención se dirigió hacia el premio al **Mejor Customer Journey**. Una categoría donde se analizan la mejora del viaje del cliente con la compañía, haciendo hincapié en las metodologías o herramientas para la captación de la voz del cliente y el diseño. Este galardón fue para Iberdrola y lo recogió **Raquel González**, Responsable de Experiencia de Cliente.

El premio a la **Mejor Iniciativa de Empleados**, que valora el mejor plan de implantación de la cultura de Experiencia de Cliente en toda la organización, ha sido para HomeServe. Recogió el galardón **María López**, Gerente de Experiencia de Cliente.

El reconocimiento al **Mejor Proyecto de Innovación** fue para Repsol, por su proyecto de un nuevo modelo energético donde han combinado la sostenibilidad y colaboración entre comunidades con la digitalización. El premio fue recogido por **Julieta Maresca**, Gerente de Generación Distribuida de Repsol.

El galardonado en la categoría especial de **Mejor Labor Periodística sobre CX**, fue **Alfonso Gil**, Director de Directivos y Empresas, por su divulgación de noticias y artículos de opinión sobre Experiencia de Cliente y su repercusión en sus lectores.

El premio especial que reconoce a la **Mejor Marca en CX** recayó en Netflix. El jurado reconoció que esta Marca es un referente en CX por adaptar su formato a la demanda de los clientes, mediante la disponibilidad y la flexibilidad en su oferta, siempre de forma personalizada a partir del análisis de la propia selección y visualización de contenido de los clientes.

Y el premio sin duda más esperado de la gala, fue la categoría de **Directivo del Año en Experiencia de Cliente** en el que el jurado valoró la visión y la capacidad de liderazgo, el inspirar y alinear a la organización alrededor de la CX como factor diferencial. Este ha sido el caso de **Kike Sarasola**, Presidente de **Room Mate Group**, un modelo a seguir en promover la CX como valor diferencial de sus hoteles, que, además, ha sido un ejemplo de solidaridad con la ciudad de Madrid, ofreciendo hoteles de forma desinteresada para albergar sanitarios en la época más dura de la pandemia. Asimismo, se ha valorado su capacidad visionaria, siempre adelantándose a sus clientes y sorprendiéndoles. Sarasola estuvo de forma virtual mediante la emisión de un vídeo, y recogió el galardón, **Elena Marrero O`Shanahan**, Directora General de Room Mate Hotels.

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, diferente y rentable que garantice su sostenibilidad y su crecimiento a largo plazo.