Forbes Latino

Noticiero hispano de actualidad empresarial y económica en América Latina y España

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

from RoiPress canal de noticias empresariales https://ift.tt/2WdAQBY
via IFTTT