

DEC reconoce la calidad en la atención al cliente de las empresas... pese a la Covid

todos@lainformacion.com (La Información) Hace 15 horas



La Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente (DEC) ha reconocido el esfuerzo de las empresas por mejorar las relaciones con los clientes con una ceremonia en Madrid que este año se celebró bajo la temática de los Juegos Olímpicos. Para esta edición del evento, la asociación quiso asociar la experiencia del cliente a los valores deportivos, imprescindibles para poder participar en una 'carrera de fondo' hacia el éxito. Pese que este año no se pudo llevar a cabo de la misma manera, DEC hizo un esfuerzo por llevarla a cabo tomando las medidas necesarias en materia de seguridad sanitaria. Jorge Martínez-Arroyo, presidente de la asociación, comenzó su intervención refiriéndose a la situación producida por la pandemia y la llamada 'nueva normalidad', que ha venido a cambiar la manera en la que trabajamos y nos relacionamos. Martínez-Arroyo ha resaltado la necesidad de potenciar aspectos como incrementar la formación, adaptarse al teletrabajo y realizar más deporte, entre otros. El primer galardón de la noche se lo llevó Bankia como Mejor Estrategia de CX (experiencia de cliente en sus siglas en inglés). Hizo entrega del trofeo Ángel Asensio, presidente de la Cámara de Comercio, Industria y Servicios de Madrid y presidente de Moda España, y subió al estrado Carlos Monserrate, director Desarrollo Comercial de Clientes Particulares en la entidad, quien agradeció a DEC y a los miembros que hayan fallado a favor de su corporación, ante unos finalistas tan potentes como AXA y Kia. En la categoría de Mejor Customer Journey, que resalta los procesos que contribuyen a la mejora del viaje del cliente con la compañía, haciendo hincapié en las metodologías o herramientas para la captación de la voz del cliente, la empresa reconocida fue Iberdrola. El galardón fue recogido por Raquel González, responsable de Experiencia de Cliente, de manos de Diego Martínez Perán, vicepresidente de Radio Intereconomía. Fuensanta López Guillén, directora de Calidad en Telefónica, fue la encargada de dar las pinceladas de por qué el jurado se ha decantado por la compañía galardonada con el premio Mejor Iniciativa de Empleados. Los finalistas fueron ASISA, AXA y Homeserve, y el premiado fue esta última. Entregó el trofeo la propia Fuensanta y lo recogió María López, gerente de Experiencia de Cliente Homeserve. Y el reconocimiento al Mejor Proyecto de Innovación fue para Repsol por su proyecto de un nuevo modelo energético de generación distribuida. El premio fue recogido por Julieta Maresca, gerente de Generación Distribuida de Repsol, de manos de Geraud Lecerf, director general de RCI Bank and Services. Uno de los premios especiales que se escoge por decisión de DEC es el de Mejor Labor Periodística sobre Experiencia de Cliente, y el galardón recayó en Alfonso Gil, director de la revista empresarial Directivos y Empresas, por su interés en la divulgación de noticias y artículos de opinión sobre esta disciplina y su repercusión en sus lectores. Le entregó el trofeo Paula Toural, directora de Experiencia de Cliente de Globalia, quien previamente había grabado un vídeo que se proyectó antes de conocer al galardonado en esta categoría. De forma inmediata se pasó a conocer el otro premio especial que reconocía a la Mejor Marca en CX y este año se lo llevó la empresa líder en vídeo bajo demanda a través de 'streaming', Netflix. Por directrices internas ninguno de sus directivos pudo acercarse a la gala pero no quisieron dejar de estar presentes mediante el envío de un mensaje en donde agradecieron recibir este premio. Y antes de finalizar, se entregó uno de los premios más esperados de la gala, el de la categoría de Mejor Directivo del Año en Experiencia de Cliente, que reconoce la visión y la capacidad de liderazgo de los profesionales que han sabido inspirar y alinear a la organización alrededor de la CX como factor diferencial. Fue Kike Sarasola, presidente de Room Mate Group, el ganador al promover externamente la CX como valor diferencial de sus hoteles y por su un ejemplo de solidaridad con la ciudad de Madrid durante estos meses de crisis. Al no estar en España en este momento, Kike Sarasola, de forma virtual mediante la emisión de un vídeo, expresó su más profundo agradecimiento a DEC por otorgarle un premio que dedicó a todos sus "roomies", como cariñosamente llama a sus empleados, y destacó que para poder ofrecer una excelente experiencia de cliente primero hay que dar una buena experiencia de empleado. No obstante, Room Mate no quería dejar de estar presente en esta gala, por lo que Elena Marrero O'Shanahan, directora general de esta cadena hotelera, fue quien subió al estrado para recoger tan merecido galardón, de manos de Paloma Bрева, directora de Marketing para el Sur de Europa de Medallia, patrocinador platino de los Premios DEC. Antes de finalizar la gala de los Premios DEC 2020, que ya va por su séptima edición, la conductora de la gala agradeció a Medallia y RCI Bank, patrocinadores platino y oro, respectivamente, así como a los colaboradores: La Información, Radio Intereconomía y RegaloPublicidad, quienes sin su apoyo no hubiera sido posible realizar este evento tan entrañable. Antes de dar paso al cóctel, se invitó a todos los asistentes a jugar al Quizizz donde tuvieron que demostrar sus conocimientos en experiencia de cliente, y después de tantas emociones, pudieron disfrutar de una magnífica velada, contemplando el cielo de Madrid.