NOTICIAS LIBROS



Estrella Galicia, reconocimiento especial en la gala de los Premios DEC de este año

Alberto Perez | junio 24, 2021 | 4:38 pm





Había mucho interés en conocer quiénes habían gestionado mejor experiencia de cliente en este difícil año de pandemia, en el que el CX ha sido el gran motivo para que las empresas aumentaran ventas y fidelizaran al público con sus acciones.

Los VIII Premios DEC han querido reconoce esta gestión en un año especialmente duro para las marcas. El modo de hacerlo ha sido siguiendo el formato televisivo del talent para enfatizar la necesidad del talento para disponer de una buena estrategia de experiencia de cliente.



Jorge Martinez-Arroyo, presidente de DEC.

Estrella Galicia: la adaptación al entorno

Celebrado el acto de entrega de galardones, hay que decir que el premio especial para la Mejor Marca en CX ha recaído en Estrella Galicia, por ser ejemplo de resiliencia y haber demostrado en su sector su gran capacidad de adaptación al nuevo paradigma de relación con el cliente, tras el inicio de la pandemia. El gran valor de esta compañía es la integración de los contenidos en la Experiencia de Cliente, adaptándolos a sus journeys y consiguiendo una mayor relevancia. Recogió el galardón el CMO de Estrella Galicia, José Cabanas Muíños.

Trending





3 marcas de movilidad premiadas

Además de Estrella Galicia, también resultaron triunfadoras tres empresas dedicadas a la movilidad: Hyundai, Alsa y KIA.

La primera de ellas obtuvo el premio en la categoría de Mejor Estrategia en Experiencia de Cliente. Hyundai ha destacado por su apuesta pionera en la electromovilidad y desde este proyecto de innovación y un exitoso y novedoso posicionamiento de marca, ha conseguido aumentar notablemente su NPS y mejorar en x 2.5 la fidelización de sus empleados. Daniel Solera Cañaveras, director de Calidad y Desarrollo de Red en Hyundai, recogió tan ansiado premio.

Por su parte, Alsa, entidad de transporte de pasajeros obtuvo su premio por el **Mejor** Customer Journey. Gracias al conocimiento del cliente y al uso de herramientas innovadoras han conseguido unos resultados inmejorable durante las pandemia del Covid. En 2020, Alsa ha impulsando más de 100 iniciativas relacionadas con el motivo del galardón. Recogió el galardón Alberto Cillero Hernández, director de Estudios y Experiencia de Cliente en ALSA.

nuevo Premio Pelayo para Juristas de Reconocido Prestigio 24 junio, 2021

Araceli Mangas,

promociona a Adolfo Lozano, nuevo director de preventa para el sur de Europa 24 junio, 2021

Medallia





Cómo invertir al estilo de José Mourinho 23 junio, 2021

Abre sus puertas el Ruber Internacional Centro Médico Masó 23 junio, 2021

KIA ha sido premiada dentro categoría de **Mejor Iniciativa de Empleados**. Se trata de una compañía que apela a la Onda del Cliente a través de la "I" Identidad Única aprovechando el relanzamiento de la misma para trabajar en la mejora de la gestión de la Experiencia de Cliente, directamente a través de la Experiencia de Empleado. Recogió el galardón **Eduardo** Dívar, director General de KIA.



La mejor innovación en CX

Además, DEC ha querido rendir tributo a la innovación y el mejor proyecto procede del Grupo Unísono. Su mérito fue la capacidad para poner la tecnología al servicio de la Experiencia de Cliente, pero sin que este lo perciba. La compañía ha conseguido, a través de la Inteligencia Artificial, y los algoritmos predictivos, favorecer la toma de decisiones centradas en la mejora de la Customer Experience a través de modelos eficientes. El premio fue recogido por Lorena Martín Fraile, directora de Smart Analytics Center en Grupo Unísono.

Periodismo

También es habitual premiar a periodistas y medios por su labor divulgativa. Este año el Premio a la Mejor Labor Periodística sobre CX ha recaído en Elena Fraile, directora de Radio Intereconomía, por dar voz a la Experiencia de Cliente y Empleado, mediante entrevistas y organización de mesas redondas, en las que expertos de esta disciplina han conseguido ponerla de relevancia entre la audiencia de este medio de comunicación.

Un sanitario como directivo del año

Año en Experiencia de Cliente ha sido Juan Abarca, Presidente de Hospitales HM.

El último premio, aunque no el menos importante, ensalza la labor directiva en estos tiempos

de pandemia, con lo que cabía mirar con especial atención al sector sanitario. El **Directivo del**

Entregó el premio **Ana Bujaldón**, presidenta de honor del jurado y presidente de FEDEPE. "Juan Abarca se ha convertido en todo un referente como fuente de información sanitaria

fiable durante la pandemia, a través de sus posts, recogidos en su Diario de la Resistencia -parte de guerra desde primera fila-, muy valorados por unos ciudadanos desconcertados, al encontrarnos en uno de los momentos más complicados y duros para toda la sociedad. Se puede decir que es el gran impulsor de la Experiencia del Paciente", ha explicado Bujaldón.