Forbes Latino

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

Dentro de 4

Entrevista a Jorge Estebaranz, Director de... 10:58

Banco de España p abaratar el despido

RoiPress TV powered by dailymotion

Lectores conectados

3 3 2 8 2 2

sábado, 26 de junio de 2021

Estrella Galicia se alza como Mejor Marca en Experiencia de Cliente

- ***El sector movilidad fue uno de los grandes destacados de la gala, consiguiendo tres premios que se otorgaron a Hyundai, Alsa y KIA***
- ***Juan Abarca de Hospitales HM fue reconocido como mejor directivo del año, Elena Fraile de Radio Intereconomía por su labor periodística, y Grupo Unísono por su iniciativa de innovación en CX***

ROIPRESS / ESPAÑA / PREMIOS - La gestión basada en la Experiencia de Cliente siempre tiene su recompensa, por un lado, los beneficios que genera, tanto en los resultados empresariales, como en la imagen de marca de las organizaciones, y por otro la posibilidad de optar a los PREMIOS DEC, galardones que cada año entrega la Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente. Estos premios han contado con el patrocinio platino de Medallia, en el que este año alcanzan su VIII edición, bajo el nombre DEC TALENT y no solo por simular al conocido formato de televisión, sino por reconocer, en un año especialmente duro, el talento en Experiencia de Cliente que, una vez más, ha quedado evidente a través de las candidaturas que se presentaron a estos galardones.

Esta octava edición ha estado presidida por Ana Bujaldón, presidenta de FEDEPE (Federación Española de Mujeres Directivas, Ejecutivas, Profesionales y Empresarias), que junto a un jurado de 10 expertos en Experiencia de Cliente, valoraron las numerosas candidaturas presentadas, tras un riguroso análisis que ha permitido seleccionar a los mejores de cada categoría consiguiendo su ansiado pase de oro.

La gala de los Premios DEC, que contó una edición más con la conocida periodista Marta Jaumandreu como presentadora, fue grabada en un plató, y se aplicaron todas las medidas de seguridad establecidas para cuidar de la salud y el bienestar de todos los asistentes y, aunque por primera vez no tuvo público, fue retransmitida de manera virtual y seguida por más de 200 personas.

Jorge Martínez-Arroyo, presidente de DEC, abrió este evento recordando que “esta pandemia nos ha llevado a todos a desarrollar mayor sensibilidad hacia los demás y a nosotros mismos al sentirnos más vulnerables. Nos hemos vuelto menos materialistas y tratamos de encontrar mayor sentido a la vida”. Y añadió que “los profesionales de la experiencia trabajamos para hacer más fácil la vida de los demás, desde clientes, empleados, accionistas…, pues tenemos el conocimiento y actitud para saber escuchar, entender, servir y hasta enamorar a todos ellos. Por ello, qué mejor forma de vida y razón que homenajear con estos Premios a los que nos hacen la vida más fácil y hacerlo hoy con aquellos que nos inspiran”.

Tras las palabras del presidente comenzó la entrega de estatuillas, donde el premio especial para la Mejor Marca en CX recayó 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.

En esta edición el sector de la movilidad se ha posicionado como referente en Experiencia de Cliente, alzándose con tres de los siete premios. El primero de ellos en la categoría de Mejor Estrategia en Experiencia de Cliente, que recayó en Hyundai, por ser una compañía pionera en el impulso de la electromovilidad, gracias a un proyecto de constante innovación, y un exitoso y novedoso posicionamiento de marca, con el que 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.

El Mejor Customer Journey reconoció el talento de Alsa por su capacidad de reinvención y adaptación a la situación tan complicada que ha vivido el sector de transporte de pasajeros por la pandemia de la COVID-19. Gracias al conocimiento del cliente y al uso de herramientas innovadoras han conseguido unos resultados inmejorables, impulsando más de 100 iniciativas implantadas en la organización.. Recogió el galardón Alberto Cillero Hernández, director de Estudios y Experiencia de Cliente en ALSA.

El tercer premio concedido al sector movilidad, fue en la categoría de Mejor Iniciativa de Empleados, donde el jurado consideró que el galardón debía ser para KIA. 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 Divar, director General de KIA.

Por supuesto, los VIII Premios DEC también destacaron la labor de otros sectores. Así, el reconocimiento al Mejor Proyecto de Innovación fue para el presentado por 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.

En cuanto a los Premios entregados a profesionales, El galardón en la categoría especial de Mejor Labor Periodística sobre CX recayó 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.

Y como sucede en cada edición, los asistentes estaban expectantes por conocer al Directivo del Año en Experiencia de Cliente, galardón que correspondió a Juan Abarca, Presidente de Hospitales HM. Para esta categoría especial, Ana Bujaldón, como presidenta de honor del jurado, fue la encargada de entregarle la estatuilla, y expuso las razones por las que los miembros del jurado han otorgado este premio. “Hemos valorado cómo 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”. Y recalco que “durante este año, más que nunca, el sector sanitario en general merece un gran reconocimiento”.

La celebración de los DEC TALENT ha sido posible gracias al patrocinio platino de Medallia y la colaboración de Radio Intereconomía, La Información y disfrutaelvino.com. Asimismo, por el trabajo desarrollado por los miembros del jurado formado por Ana Bujaldón, presidenta de FEDEPE; Jorge Martínez-Arroyo, presidente de DEC; Mario Taguas, director de clientes en Mutua Madrileña / vicepresidente y área de informes en DEC; Patricia Jiménez, marketing & communication director en MetLife y vicepresidenta de DEC; Jose Serrano, CEO de IZO / área de desarrollo de negocio y área de Experiencia del Socio en DEC; Jesús Alcoba, director de La Salle IGS / área de Experiencia de Empleado en DEC; Carlos Monserrate, director de desarrollo comercial de clientes particulares en CaixaBank; Pablo Gago, global chief strategy & innovation officer en Room Mate Group; Antonio Contreras, jefe de área de excelencia y cliente en ADIF; Diego Martínez Perán, vicepresidente en Intereconomía; y Ana Egido, redactora jefe en IPMARK.