

OPINIÓN Y ANÁLISIS RETAIL

EMPRESAS

RETAIL MARKETING

INNOVACIÓN

TECNOLOGÍA RETAIL Y CONSUMO

FERIAS Y EVENTOS

CITAS PRÓXIMAS

MADRID RETAIL CONGRESS

_I>ER

LS RETAIL

Sistema de

gestión

Online-Offline

campañas y

Gestión de

ranquiciados

Adaptable a sectores

de inventario

Fácil manejo

Una solución

vertical para

Microsoft Dynamics

Omni/channel



Envía tus paquetes en menos de 1 hora

+info

Pedro Urquidi, de IPMARK, premio DEC al mejor trabajo periodístico sobre experiencia de cliente

PERFILES

RETAIL MARKETING

1 I NO HAY COMENTARIOS 22 JUN 2018

'Juego de percepciones y experiencias de cliente', firmado por Pedro Urquidi, redactor jefe de IPMARK, ha recibido el Premio DEC a la mejor labor periodística sobre experiencia de cliente.



Pedro Urquidi, de IPMARK, recibe el Premio a la Mejor labor periodística sobre experiencia de cliente.

El trabajo fue publicado por la revista IPMARK (de Ediciones y Estudios, grupo editorial también de DA Retail) el pasado mes de abril.

La quinta edición de los Premios DEC ha galardonado también a seis compañías que mejor gestionan la experiencia de cliente: Abanca, Asisa, EVO Banco, Imotion+Campanile, Mercedes y SM. Durante la ceremonia de entrega, celebrada en el Florida Retiro de Madrid la noche del 21 de junio, convocada por la Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente (DEC), reunió a una nutrida representación del mundo empresarial español, señal inequívoca del interés creciente de las compañías por la experiencia de cliente como motor de innovación y crecimiento.

El acto fue inaugurado por **Miguel Garrido de la Cierva**, **secretario general de CEIM.CEOE**, quien ha destacado "el papel que las organizaciones empresariales deben asumir para promover la cultura de la experiencia del cliente, de manera especial en las pequeñas y medianas empresas".

Acto seguido, **Jorge Martínez-Arroyo**, **presidente de DEC**, destacó la calidad de los proyectos presentados a concurso y ofreció una breve charla sobre las claves que ayudarán a las empresas a sobrevivir a las sucesivas oleadas del "tsunami digital".

Palmarés DEC 2018



- Premio al Mejor Customer Journey: SM por "Savia Digital", "al suponer una disrupción en su sector al pasar de una visión B2B a una B2C, y haber sabido adaptarse a los tiempos actuales transformando su modelo de negocio para ello".
- Premio a la Mejor Estrategia en Experiencia de Cliente: ABanca por "Sentir Cliente", una iniciativa que reconoce que reconoce la experiencia de cliente como motor de negocio y parte de la estrategia de la entidad y en la que han participado más de 600 personas.
- Premio a la Mejor Implicación de Empleados: ASISA por "Construyamos un futuro juntos", un proyecto que pretende generar un impacto positivo en la compañía, donde la voz del empleado permite adoptar mejoras a lo largo de toda la organización.
- Premio a la Innovación en Experiencia de Cliente: Imotion+Campanile por su programa "Mejora de experiencia de cliente para el sector hotelero" que utiliza las últimas tecnologías para conseguir el feedback del cliente de una manera totalmente objetiva y disruptiva.

Estos premios se han completado con las categorías especiales que son valoradas por el jurado sin necesidad de presentar candidatura:

- Mejor Marca en CX: Mercedes Benz, por "las altas valoraciones que obtienen por parte de sus clientes en las que se destacan la experiencia recibida tanto a la hora de comprar un coche como en todo el servicio postventa".
- Mejor CEO del Año en experiencia de cliente: Enrique Tellado, consejero delegado EVO Banco, "un directivo con un currículum impecable, que ha sabido llevar a su compañía a los estándares más altos de experiencia de cliente de su sector".

Por último, el premio a Mejor labor periodística sobre experiencia de cliente, supone una novedad en la historia de los Premios DEC, que con su creación han querido reconocer el papel que los medios tienen a la hora de divulgar estas prácticas como pilar fundamental en la estrategia de las organizaciones. Pedro Urquidi, redactor jefe de IPMARK, inaugura esta nueva categoría que el certamen mantendrá a partir de ahora.

Leer: "Experiencia de cliente. Juego de percepciones", premio DEC a la mejor labor periodística sobre experiencia de cliente



Llega la primera gestión de colas predictiva y proactiva mediante avisos en tiempo real a tu staff de tienda.







Suscríbete

Acceso premium a KyM

Contenidos nº actual

REVISTA OMNICHANNEL



Suscríbete

Descarga ahora



ENCUESTA de

En su opinión la estrategia de Mercadona de seguir creciendo de forma orgánica es

.

- Muy acertada
- Acertada a corto plazo
- Poco acertada
- Nada acertada
- Otra

VOTAR

VER RESULTADOS





 \times

Gestión franquicia Adaptab sector Optimiza de invent Fácil ma

Una solu vertical p Microsoft (