

¿Cómo reinventar los eventos?

IPMARK™

AGENCIAS MEDIOS DIGITAL MARKETING ANÁLISIS Y OPINIÓN IPMARK INSIGHTS

Premios DEC 2020. Marcas que cuidan la experiencia del cliente

MARCAS

👁 0 💬 NO HAY COMENTARIOS 10/07/2020 03:37



Foto de familia de los premiados en la VII edición de los Premios DEC.

Carácter híbrido para la séptima edición de los Premios DEC a la Experiencia de cliente. A caballo entre la ceremonia presencial y el seguimiento vía streaming, debido a las circunstancias impuestas por la crisis sanitaria, las marcas que más y mejor han cuidado a sus clientes durante los últimos 12 meses fueron reconocidas un año más. Netflix y Kike Sarasola, CEO de Room Mate Hotels, se alzaron con los Premios Especiales a la Mejor Marca y al Mejor Directivo.

El resto de ganadores de esta nueva edición de los premios que con carácter anual convoca DEC-Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente han sido:

– **BANKIA** (Premio Mejor Estrategia Experiencia de Cliente). “Por instalar una metodología propia para extender e implementar un modelo de Experiencia de Cliente a toda la organización y conectar la experiencia de cliente con el negocio”.

–**IBERDROLA** (Premio Mejor Customer Journey). “Por la creación del Plan Elige 8 Horas, que permite al cliente elegir las ocho horas del día en las que pagar menos y cambiarlas en cualquier momento”.

– **HOMESERVE** (Premio Mejor Proyecto de Experiencia de Cliente Empleados). “Por el proyecto Home Serve Siempre al lado de nuestros clientes, cuyo objetivo es tener clientes totalmente satisfechos que tengan una relación a largo plazo con la compañía”.

– **REPSOL** (Premio Mejor Proyecto de Innovación Experiencia de Cliente). “Por Repsol Solmatch, que convierte a la compañía en la primera con el compromiso de conseguir cero emisiones netas en 2050 apostando por energía accesible, asequible y baja en carbono.

El premio a la Mejor Labor Periodística sobre Experiencia de Cliente recayó en **Alfonso Gil**, director de la revista empresarial Directivos y Empresas.

Los valores del deporte

La gala de este año, que en su faceta presencial tuvo lugar en la**Terraza Casa Suecia** del hotel NH Collection Madrid Suecia, se inspiró en los Juegos Olímpicos, asociando la experiencia de cliente a todos esos valores deportivos imprescindibles para “**poder participar en una `carrera de fondo´ hacia el éxito**”.

Jorge Martínez-Arroyo, presidente de DEC, fue el encargado de iniciar la ceremonia de entrega y lo hizo con una breve intervención en la que analizó cómo la situación producida por el Covid-19 nos ha hecho cambiar nuestra forma de actuar, trabajar, relacionarnos,... y cómo nos “**hemos dado cuenta de la necesidad de potenciar aspectos como la formación, habituarnos al teletrabajo, realizar más deporte,... nos hemos vuelto más sensibles**”.

Jurado

El jurado de esta edición, presididos por **Ángel Asensio**, presidente de la Cámara de Comercio, Industria y Servicios de Madrid, de ModaEspaña, de la Federación Española de las Empresas de la Confección (Fedecom) y de la Asociación de Empresas de la Confección y Moda de la Comunidad de Madrid (Asecom), está formado por Jorge Martínez-Arroyo, presidente de DEC; Patricia Jiménez, vicepresidente y área de Marketing y Comunicación en DEC; Mario Taguas, vicepresidente y área de Informes en DEC; Jaime Marín, seamless experience discipline leader en BBVA; Filipa Rocha, franchise operations project manager en Coca-Cola; Fuensanta López-Guillén, directora de calidad en Telefónica; Paula Toural, directora de experiencia de cliente en Globalia; Manuel Carro, director de customer experience en la Universidad Internacional de Valencia; Iñaki Fernández López-Zuazo, profesor e investigador en Mondragon Unibertsitatea y especialista en modelos de relación con cliente en MIK S.Coop; Ana Egido, redactora jefe de IPMARK; Diego Martínez Perán, vicepresidente de Intereconomía, y Juan Delgado, coordinador de Tu Economía de La Razón.

Desde la puesta en marcha de estos premios en 2014, han sido hasta la fecha **más de 150 candidaturas, 35 trofeos entregados y 125 compañías las participantes**, destacando que, en cada edición, se incorporan nuevas empresas que compiten por primera vez.

Buscador de noticias...



MARCAS CON VALORES CONTRA EL COVID-19

“Así plantamos cara al COVID en... Milanuncios (Grupo Adeventa)”

En una situación extraordinaria como la vivida actualmente por la pandemia de coronavirus, Pedro Serrano, CMO de Milanuncios, perteneciente...

📅 8 JUL 👁 0 💬 0

NUESTRA REVISTA

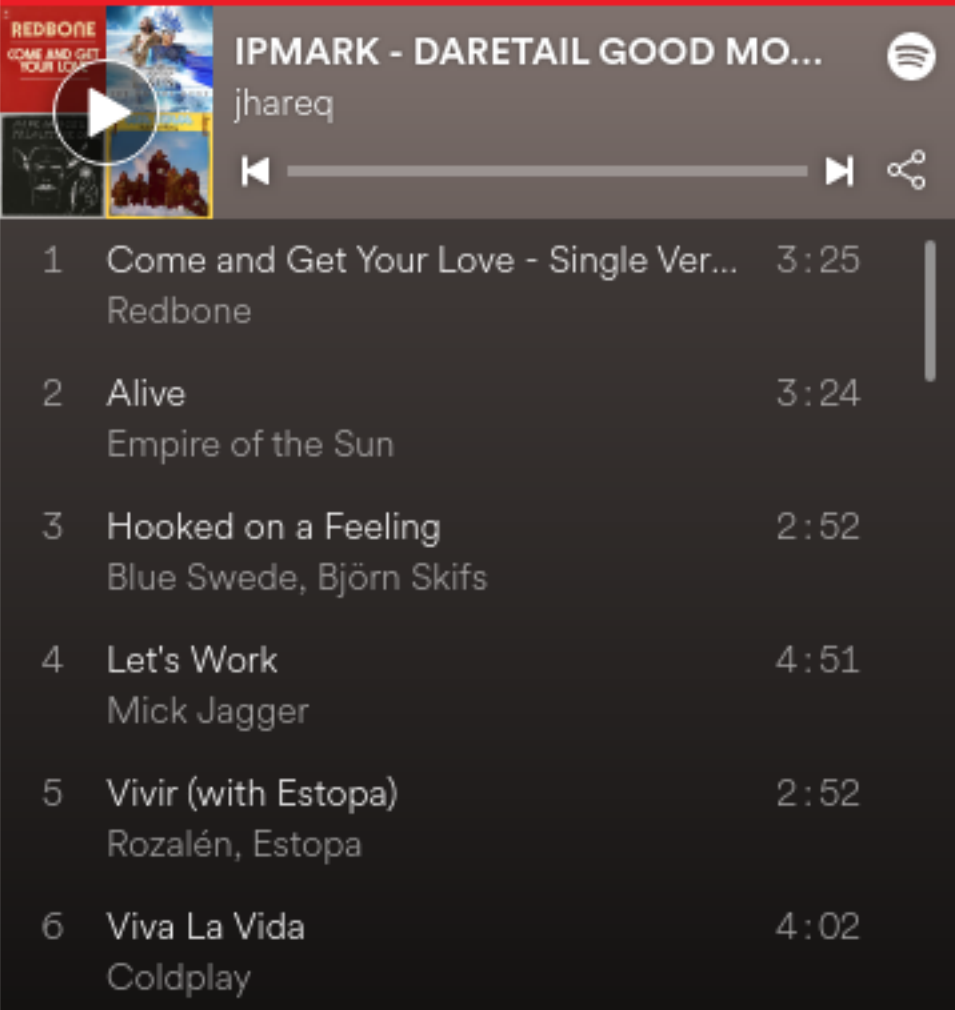


Suscríbete

Contenidos nº actual

VER REVISTAS

LISTA SPOTIFY IPMARK



INNOVACIÓN E IDEAS PARA ANUNCIANTES

Influencers virtuales que dominan las redes sociales

Los influencers virtuales han llegado para quedarse y dominan gran parte de las redes sociales. Sin embargo, traen consigo...

📅 24 MAR 👁 0 💬 0