



MEDALLIA SE CONVIERTE EN PATROCINADOR PLATINO DE LOS VIII PREMIOS DEC

Es noticia junio 29, 2021



Recientemente se ha celebrado la octava edición de los Premios DEC, unos galardones que cada año entrega la Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente, y que, por segundo año consecutivo, han contado con el apoyo de Medallia, compañía líder en la gestión de experiencias, como Patrocinador Platino. La Gala se retransmitió online y fue seguida por más de 200 personas.

Simulando al conocido concurso televisivo de talentos en esta edición, bajo el nombre DEC TALENT, se ha querido reconocer, en un año especialmente duro, el talento en Experiencia de Cliente de varias organizaciones. Un jurado formado por 10 expertos en esta disciplina y presididos por **Ana Bujaldón**, presidenta de FEDEPE (*Federación Española de Mujeres Directivas, Ejecutivas, Profesionales y Empresarias*), evaluó todos los proyectos presentados y seleccionó a los mejores de cada categoría, que consiguieron su ansiado *pase de oro*.

De entre todas las categorías, Medallia ha tenido un especial protagonismo en la de **Mejor Iniciativa de Empleados**, que ha recaído en la compañía de automoción **KIA**, por ser una compañía que apela a la Onda del Cliente a través de la "1" 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.

Paloma Brevia, directora de marketing para el sur de Europa de Medallia, destacó el papel clave de la Experiencia del Empleado para poder entregar una buena Experiencia de Cliente. Y es que en este aspecto, Medallia quiere destacar la importancia de las estrategias en las que se cuenta con el punto de vista de los integrantes de las empresas, para poder mejorar. Así como las herramientas que permiten capturar sus señales de forma sencilla, para que se integren en los flujos de trabajo, y se analicen para identificar patrones, anticipar necesidades o conocer el sentimiento asociado.

Para Medallia el futuro más inmediato de las compañías pasa por seguir avanzando en la gestión de la experiencia de empleado. Y es precisamente ahora, ante la actual situación de incertidumbre, cuando hay que invertir esfuerzo en estas estrategias, porque las empresas con mejor experiencia de empleado serán las más atractivas para captar y retener el talento.

Paloma Brevia le entregó la estatuilla a **Eduardo Dívar**, director general de KIA, quien agradeció el premio y destacó que su categoría tiene la peculiaridad de ser en la que los empleados son los que deben ser los principales impulsores del Customer Centric y que sean ellos los que crean, de verdad, en la importancia de la CX. En este sentido comentó que en KIA, han puesto en marcha muchas iniciativas de CX, pero en realidad todas ellas dependen del comportamiento de los empleados, e insistió en que si tratas bien a tus empleados, estos tratarán bien a tus clientes.

El resto de los premiados fueron para **Mejor Proyecto de Innovación** a **Grupo Unísono**; **Mejor Marca en CX** recajó en **Estrella Galicia**; **Mejor Estrategia en Experiencia de Cliente**, que recajó en **Hyundai**; **Mejor Customer Journey** reconoció el talento de **Alsa**; **Directivo del Año en Experiencia de Cliente**, galardón que correspondió a **Juan Abarca**, Presidente de *Hospitales HM*; y **Mejor Labor Periodística sobre CX** recajó en **Elena Fraile**, directora de *Radio Intereconomía*.

La celebración de los DEC TALENT fue 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.

