



**PREMIOS CRC ORO**

“EXCELENCIA en Atención al Cliente”

## Los Premios CRC Oro, que otorgan el sello a la “Excelencia en Atención al Cliente”, cumplen 20 años.

Los Premios CRC Oro, organizados por la AEERC (Asociación de Expertos en Relación con Clientes) IZO, The Experience Design Company, e Ifaes, cumplen veinte años fieles a los objetivos de relevancia e imparcialidad que se marcaron desde su nacimiento.

Con la finalidad de premiar a las compañías cuya relación con sus clientes es excelente, los Premios CRC Oro se posicionan un año más como los galardones de referencia del sector gracias a la confianza de las compañías participantes (empresas, outsourcers y fabricantes de tecnología) y a la creciente importancia de los CRC como responsables de la relación del cliente con la compañía en un contexto donde la Experiencia de Cliente es la base estratégica de cualquier compañía que busque diferenciarse y ganarse la confianza, la fidelidad y la recomendación de sus clientes.

Los Premios CRC Oro garantizan su objetividad y rigurosidad con una metodología consolidada y objetiva basada en un exigente proceso de auditoría y en la Voz del Cliente que asegura que los ganadores en cada categoría ofrecen un servicio al cliente de calidad que es percibido así por sus clientes, por ello, para poder obtener uno de los prestigiosos galardones y, con ello, el sello a la “Excelencia en Atención al Cliente” que así lo acredite, es necesario combinar la excelencia en ambas variables: tener un Centro de Relación con Clientes óptimo (en las 5 dimensiones de un CRC: estrategia, calidad, personas, operación y tecnología) y, además, que los clientes recomendarían el servicio prestado por la compañía por la experiencia que viven en su relación, la calidad de la atención recibida y el escaso esfuerzo en la gestión de las interacciones.

Por ello, los Premios CRC Oro premian tanto a las empresas cliente que tienen centros propios o externalizados de atención al cliente a través de distintos canales a través de la categoría de Premios CRC Oro a Mejor CRC por Canal de Atención, como a los proveedores de outsourcing encargados de prestar este tipo de servicio en la categoría de Premios CRC Oro a Mejor Outsourcing por Tipología de Servicio.

Adicionalmente, existe la posibilidad de presentar casos de éxito en la categoría de Premios Estratégicos donde compiten de forma transversal tanto empresas, como outsourcers como fabricantes de tecnología.

### Premios CRC Oro a Mejor CRC por Canal de Atención para compañías cliente:

En esta categoría se premia a los mejores Centros de Relación al Cliente de empresa preocupadas por mejorar de forma constante la Experiencia que viven sus clientes en las interacciones que mantienen con su servicio de atención al cliente. En esta categoría se compete al mejor CRC por Canal de Atención: Canal Presencial, On line, E-Commerce, Telefónico B2B y B2C y Venta Telefónica.

Para poder obtener uno de los Premios CRC Oro por canal de Atención o el de Mejor CRC del año, se ha de ser el mejor entre los competidores de la categoría obteniendo la nota más alta en el CRC Índice cuya nota se calcula: (50% nota auditoría) + (15% NPS + 20% INS + 15% CES de la encuesta a los clientes de la compañía).



# PREMIOS CRC ORO

“EXCELENCIA en Atención al Cliente”

## **Premios CRC Oro a Mejor Outsourcer:**

Los CRC Oro premian a los Mejores Outsourcers del año por su gestión operativa y la recomendación de sus clientes.

Para poder obtener uno de los Premios CRC Oro por tipología de Operación de las 7 posibles (Atención al Cliente, Help Desk, Venta Inbound, Venta Outbound, Recobro, Retención y Fidelización y BPO) o el de Mejor Outsourcer del año (para lo que se requiere inscribir al menos 3 operaciones en cualquiera de las tipologías), se ha de ser el mejor entre los competidores de la categoría obteniendo la nota más alta en el CRC Índice de la categoría que se calcula al 100% respecto al valor obtenido en la auditoría en los premios a mejor outsourcer de cada tipología y, en el caso del Mejor Outsourcer del año: (30% de la auditoría corporativa común a todas las operaciones presentadas + 50% de la media obtenida en el audit de las 3 mejores operaciones) + (10% NPS + 10% INS de los clientes que contratan los servicios de outsourcing).

## **Premios Estratégicos:**

En la categoría de Premios Estratégicos compiten de forma transversal empresas cliente, proveedores de outsourcing y fabricantes de tecnología presentando un caso de éxito a 7 posibles categorías: Mejor Experiencia de Cliente, Mejor Employee Experience, Mejor Gestión del Proveedor, Mejor Modelo de Operación CRC, Mejor Proyecto Tecnológico, Proyecto más innovador y Mejor Proyecto Discatel de Responsabilidad Social Corporativa.

Preocupados siempre por ofrecer unos Premios adaptados a la evolución del mercado y a la vanguardia de las tendencias en el sector, con estos Premios Estratégicos pretendemos premiar y dar visibilidad a proyectos con un alto componente innovador. En este caso no hay que pasar una auditoría pero si presentar la documentación del caso y defenderlo ante el jurado de expertos de los Premios CRC Oro.

**Los Premios CRC Oro tendrán su colofón final en la celebración de la Gala de entrega de los premios que tendrá lugar el 3 de octubre**, donde se darán cita, como cada año, a los principales protagonistas de la industria contando con la asistencia de más de 400 personalidades del sector.

**Para solicitar más información sobre las bases y cómo participar escribe un mail a: [premios@crc-oro.com](mailto:premios@crc-oro.com).**