



Premios Excelencia en Relación con Clientes



EXCELENCIA POR **CANALES DE ATENCIÓN** PARA EMPRESAS



EXCELENCIA POR **TIPO DE SERVICIO** PARA PROVEEDORES



EXCELENCIA POR **PROYECTO ESTRATÉGICO** PARA EMPRESAS Y PROVEEDORES





Reconocimiento Imparcialidad Objetividad

Los Premios Excelencia Relación con Clientes, anteriormente **CRC Oro**, cambian su denominación para fortalecer ante el mercado el objetivo con el que se otorgan: **reconocer la excelencia en los modelos de relación de las compañías galardonadas.**



EXCELENCIA POR **CANAL DE ATENCIÓN** PARA EMPRESAS



EXCELENCIA POR **TIPO DE SERVICIO** PARA PROVEEDORES



EXCELENCIA POR **PROYECTO ESTRATÉGICO** PARA EMPRESAS Y PROVEEDORES





20 años de historia, nos avalan

Organizados por:
la **AEERC**
(Asociación
Española de
Expertos en
Relación con
Clientes).

Bajo la sólida
metodología de **IZO**,
**The Experience
Design Company**,
encargados de
realizar el estudio
técnico.

Con la colaboración
de **IFAES**,
organizadores de la
Expo Relación
Clientes y editores
de la Revista
Relación Cliente.



EXCELENCIA POR **CANAL DE
ATENCIÓN** PARA EMPRESAS



EXCELENCIA POR
TIPO DE SERVICIO PARA
PROVEEDORES



EXCELENCIA POR
PROYECTO ESTRATÉGICO PARA
EMPRESAS Y PROVEEDORES





qué necesitas para participar

Ofrecer un servicio de relación con clientes a través de cualquiera de los canales de atención de las 6 opciones posibles.

Disponer de una BBDD* de mails de clientes que hayan contactado en el último año con la compañía a través del canal que se presenta.

Completar el formulario web para preparar la auditoría y coordinar una fecha para su verificación presencial.

* Si no se dispone de BBDD de mails, existe la opción de realizar la encuesta telefónicamente (asumiendo el coste extra).



metodología

Las empresas compiten **por canal de atención** para obtener el Premio Excelencia en Relación con Clientes en **6 posibles categorías**: canal telefónico B2B, canal telefónico B2C (para más y menos de 2 millones de interacciones/año atendidas), presencial, digital y venta telefónica.

La compañía ganadora en cada categoría será aquella que obtenga el mayor Excellence Index (obtenido de una auditoría realizada por IZO y KPI's de una encuesta a clientes):

50% auditoría + 15% NPS + 20% INS + 15% CES



Cálculo del iEX (Índice de Excelencia)

50% ADUTORÍA: Cada canal presentado será evaluado en base a un check list de atributos relacionados con 5 áreas: estrategia, calidad, operaciones, RRHH y Tecnología, que se validará en una auditoría presencial.

15% NPS (Net Promoter Score): % de promotores (9-10) - % de detractores (0-6) ¿Con cuánta probabilidad recomendaría a la compañía?

20% INS (Índice Neto Satisfacción): % de satisfechos (8-10) - % de insatisfechos (0-4) ¿Cuán satisfecho está con el servicio?

15% CES (Customer Effort Score): % de mucho esfuerzo (1-2) - % poco esfuerzo (4-5) en la gestión del contacto.

Categorías por canal de relación con el cliente:

1. Canal Presencial.
2. Canales Digitales.
3. Canal Telefónico B2C (< n° de interacciones).
4. Canal Telefónico B2C (< n1 de interacciones).
5. Canal Telefónico B2B.
6. Venta Telefónica.

* Adicionalmente al Premio por canal de atención, ganará el Premio a la Excelencia en Relación con Clientes como Mejor Empresa, aquella compañía que obtenga el mejor iEX (Índice de Excelencia) de todas las candidaturas presentadas en cualquiera de las categorías.



* Cada compañía puede presentar tantas candidaturas por canal de atención como considere.



pasos a seguir



FORMALIZAR LA INSCRIPCIÓN
y enviar la carta de aceptación
cumplimentada y sellada.

Del lunes 1 al martes
30 de abril



CUMPLIMENTAR EL FORMULARIO
que servirá de base para la auditoría.

Del 6 al 31 de mayo



PREPARAR LA AUDITORÍA contando
con los equipos y haciendo visible la
implementación real de atributos.

Meses de junio y julio
* Previo cierre de fecha con
consultoría de los Premios.



RESERVAR LA FECHA DE LA GALA
para conocer a los ganadores y
celebrar con todos los asistentes.

**Miércoles
9 octubre**



FORMALIZAR LA INSCRIPCIÓN y enviar la carta de aceptación cumplimentada y sellada.

Una vez decididas las candidaturas que se presentan a los Premios Excelencia Relación con Clientes en las posibles tipologías por canal de atención, se debe cumplimentar la carta de aceptación para formalizar la participación.

* El coste de participación es de 3.500€ + IVA por candidatura (canal de atención) inscrita.

* La realización de las encuestas vía mail está incluido en el coste de participación. En caso de realizar las encuestas telefónicamente tendría un coste de 1.700€ + IVA por canal de atención a encuesta.

* Personalizar el diseño de la encuesta vía mail tiene un coste extra de 500€ + IVA.

* Puedes obtener un 10% de descuento si eres miembro de la AEERC, cliente IZO o participas en el evento Relación Clientes que organiza Ifaes (los descuentos no son acumulables).

* Si necesitas la carta de aceptación (que ves en esta slide) en otro formato puedes solicitarla escribiendo a: miriam.esteban@izo.es

Contacto	Miriam Esteban	Tel: 902 116 833	Fax: 91 805 49 02
Empresa Emisora	IZO SYSTEM, S.A.	Forma de Pago	Transferencia
CIF	A-81669616	Nº de Cuenta	BANCO SANTANDER; ES18 0049 1812 8021 1078 5778 Bank Identification Code (BIC): BSCHESMM
Dirección fiscal	C/ Avenida de la Industria 4, Ed. 3-1ªA-B 28108 Alcobendas-Madrid	Vencimiento F.F.	30 Días
		Fecha Aceptación	
Condiciones de Pago	IZO Facturará el Importe Total a la Aceptación		
Solicito la Inscripción a los Premios Excelencia Relación con Clientes 2019			
Número de candidaturas: Denominación de candidaturas:		Número Premios Estratégicos/casos: Denominación de Premios Estratégicos/casos:	
			IMPORTE TOTAL (SIN IVA):
DATOS DE LA EMPRESA			
Nombre Comercial			
Denominación Social		CIF:	
Dirección Fiscal	C/Av./Plaza y nº		
	Código Postal:	Ciudad:	
	Teléfono:	Fax:	
Dirección de Envío de Factura A la atención de: (Persona a la que debe de ir dirigida la factura)	Nombre:	Mail:	
	Departamento:	Cargo:	
	C/Av./Plaza y nº:		
	Teléfono:	Ciudad:	C.P.
Persona de contacto en el Departamento Financiero	Nombre:	Mail:	Teléfono:
Observaciones (indique si es necesario el Nº de Pedido o Referencia que es necesario adjuntar en la factura):		Atentamente: (Firma y sello de la Empresa)	
Rogamos que para cualquier incidencia sobre la factura se ponga en contacto con nuestro Departamento Financiero.			
Datos de contacto: Yolanda Barona	IMPORTANTE: Debe enviar el formulario cumplimentado por Fax o email para formalizar la inscripción		
Mail: contabilidad@izo.es	Teléfono: 902 116 833	www.izo.es	

PASO 2



CUMPLIMENTAR EL FORMULARIO que servirá de base para la auditoría

Cada servicio de relación con clientes inscrito por canal de atención, será evaluado en base a un check list de atributos que debe cumplimentar la compañía previamente a la auditoría *in site* que realizará un consultor IZO, donde se validará dicha información y se verificará el cumplimiento de los diferentes ítems. Cada formulario está compuesto por 8 módulos en los que se agrupan los diferentes atributos: uno corporativo (que sólo se cumplimentará 1 vez y servirá para las distintas operaciones que se presenten en las diferentes tipologías) y 1 para cada candidatura/servicio presentado.

* La cumplimentación del formulario se hace marcando SI / NO a las opciones que se plantean, indicando SI en aquellos casos en que el proveedor cumpla el atributo siendo demostrable su implantación real en el servicio auditado.

* En aquellos casos en que se haya presentado con anterioridad a los Premios ese mismo servicio, es aconsejable tomar el formulario del año anterior como punto de partida para revisar los cambios y mejoras respecto a la edición anterior.

* Aunque es interesante involucrar a las distintas áreas implicadas en cada módulo es conveniente que haya un encargado de revisar el formulario una vez completado.

Ejemplo Formulario:

MÓDULO A: Estrategia y Objetivos
OBJETIVOS
COMUNICACIÓN
GOVERNANCE
MÓDULO B: Gestión de la Operación
WORKFORCE MANAGEMENT
SISTEMAS DE MEJORA
GESTION DE CONOCIMIENTO
REPORTING
RELACION CON CLIENTE
MÓDULO C: Personas
OBJETIVOS PERSONAS
FORMACIÓN INICIAL
PERIODO PRUEBA
FORMACIÓN CONTINUA
EXPERIENCIA DE EMPLEADO
MÓDULO D: Calidad
VOZ DE CLIENTE
CALIDAD OFRECIDA
MÓDULO E: Tecnología
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA
TRANSFORMACIÓN DIGITAL
MÓDULO F: Best Practices
MÓDULO G: Cuadro de Mando
CDM OPERACIÓN
CDM CALIDAD PERCIBIDA
CDM PERSONAS
CDM CALIDAD OFRECIDA
MÓDULO F: MULTICANALIDAD

PASO 3



PREPARAR LA AUDITORÍA contando con los equipos y haciendo visible la implementación real de atributos

En la auditoría presencial se verificará el cumplimiento de atributos relacionados con las distintas áreas: estrategia, calidad, operaciones, personas y tecnología y que servirá para decidir el 50% del valor del iEX (Índice de Excelencia).

El auditor de IZO validará los ítems marcados como SI en los formularios que previamente han sido cumplimentados por la compañía.

* Es vital poder confirmar en la auditoría la implantación de los atributos cuyo cumplimiento se haya marcado en el check list.

* Todo aquello que no se pueda validar en la auditoría, quedará invalidado en la puntuación del check y, por tanto, impactará en el resultado final.

BLOQUE	DESCRIPCIÓN	DUR.
PRESENTACIÓN CANDIDATURA	Motivaciones principales y expectativas.	10 MIN
ESTRATEGIA Y OBJETIVOS	Revisión de la estrategia y objetivos del servicio.	30 MIN
	Modelo Organizativo. Modelo de Relación Experiencia de Cliente.	
PROYECTOS Y BEST PRACTICES	Presentación de proyectos o acciones ejecutadas en el servicio en el último año, que aportan un valor diferencial respecto al mercado.	90 MIN
AUDITORÍA INTERACCIONES	Auditoría en el puesto de 5 interacciones.	60 MIN
SESIONES AGENTES	2 grupos de agentes con 6 asistentes mínimo. Duración: 20 minutos.	60 MIN
SESIÓN MANDOS INTERMEDIOS	1 grupo de coordinadores + qualities + formadores . Duración: 20 minutos.	30 MIN
GESTIÓN DE LA OPERACIÓN	Workforce Management.	45 MIN
	Reporting y sistemas de mejora.	
PERSONAS	Revisión de objetivos individuales y seguimiento.	60 MIN
	Proceso de Incorporación, Formación, Periodo de Prueba y Formación Continua.	
	Gestión del Conocimiento. Gestión de la Experiencia del Empleado.	
CALIDAD	Voz de Cliente B2C.	45 MIN
	Calidad Ofrecida.	



PASO 4



RESERVAR LA FECHA DE LA GALA para conocer a los ganadores y celebrar con todos los asistentes.

Los participantes en los Premios Excelencia Relación con Clientes tendrán 2 invitaciones a la zona general de cóctel de celebración para compartir con todos los asistentes un momento de networking en un ambiente único.

* Las invitaciones son por participar, independientemente del número de candidaturas inscritas.

* Además de las 2 invitaciones por participar, es posible obtener invitaciones extra en caso de ser miembros de la AEERC, clientes IZO o participar en el Salón Relación Clientes organizado por Ifaes.

* No es posible adquirir invitaciones extra para la zona general del cóctel. En caso de necesitar más pases se tendrán que adquirir "packs" de invitaciones VIPs así como en caso de querer disfrutar de un espacio privado y condiciones especiales.



* Fotos de Galas anteriores presentadas por **speakers** como **Leo Harlem**, **Jose Corbacho**, **Luis Piedrahita** o **Ana Milán**.



Qué obtienes

Por participar:

- Sólo por participar en los Premios Excelencia Relación con Clientes obtienes un **Informe Benchmark** con el análisis de tu servicio, la voz de tus clientes y las mejores prácticas de la atención al cliente en el canal presentado.
 - * Tus datos son confidenciales y sólo son visibles al mercado los ganadores en cada categoría.
- 2 pases para asistir como invitado a la Gala de entrega de los Premios.

Si ganas:

Además del **Informe Benchmark**, obtendrás el **sello** que te acredita como ganador y que podrás utilizar en todas tus comunicaciones de la compañía.