

CRECIMIENTO PROFESIONAL

Aena, Iberdrola, Securitas Direct y WiZink premiadas por sus Experiencias de Cliente

24-6-2019 | Wolters Kluwer

El jurado, integrado por 12 expertos en esta materia ha valorado las candidaturas por su valor estratégico, la criticidad del proyecto de cara a posicionar la compañía como referente en experiencia de cliente en su sector; su originalidad, innovación y diferenciación, y por el Impacto en resultados de negocio así como por su valoración por parte de clientes y empleados.



Aena, Iberdrola, Securitas Direct y WiZink han sido las empresas premiadas en la sexta edición de los Premios DEC a las Mejores Experiencias de Cliente. Paradores de Turismo, MetLife y La Razón recibieron premios especiales por mejor marca, mejor directivo y mejor reportaje, respectivamente. El jurado, integrado por 12 expertos en esta materia ha valorado las candidaturas por su valor estratégico, la criticidad del proyecto de cara a posicionar la compañía como referente en experiencia de cliente en su sector; su originalidad, innovación y

diferenciación, y por el Impacto en resultados de negocio así como por su valoración por parte de clientes y empleados.

En la gala de entrega de premios el presidente de DEC, Jorge Martínez-Arroyo, inauguró el acto con una breve conferencia sobre "Los siete pecados digitales" que cometen las empresas a la hora de poner en marcha proyectos de transformación digital. Así, el primero sería la irresponsabilidad, las compañías no fijan, ni asignan objetivos claros ligados a la estrategia digital; segundo, la miopía por falta de una visión con diferentes horizontes temporales. El tercer pecado es el agnosticismo, falta de fe en una transformación trinitaria, que implica simultáneamente una transformación de negocio, digital y de personas. Continuó con la inutilidad, la falta de un propósito claro en la compañía; el aislamiento, o incapacidad de crear un ecosistema de innovación abierta; la falta de compromiso, consecuencia de no saber cómo inculcar una cultura colaborativa y motivadora; y el último pecado, la ignorancia, en el que abordó la guerra mundial del talento. Finalizó su intervención con un pensamiento de San Agustín: "reza como si todo dependiera de Dios. Trabaja como si todo dependiera de ti".

La categoría de Mejor Marca en CX recayó en Paradores de Turismo de España, por tener en cuenta la voz del cliente, la opinión directa que éstos tienen sobre su interacción con la marca, así como la capacidad de adaptación de esta en un sector tan competitivo y en constante evolución como es el turismo. El Premio al Mejor Customer Journey recayó en WiZink por analizar los procesos que contribuyen a la mejora del viaje del cliente con la compañía, haciendo hincapié en las metodologías o herramientas para la captación de la voz del cliente, así como en las utilizadas para su diseño. El galardonado en la categoría especial de Mejor Labor Periodística sobre Experiencia de Cliente fue Juan Delgado, coordinador de Tu Economía, del diario La Razón, por la entrevista en profundidad que realizó a Jorge Martínez-Arroyo en la que desvelaba las tendencias de la Experiencia de Cliente y su impacto en las empresas.

El Premio para Mejor Estrategia en Experiencia de Cliente, categoría en la que se han valorado proyectos en los que se pone de manifiesto que una buena Experiencia de Cliente es motor de crecimiento del negocio, recayó en Iberdrola. El Premio al Mejor Proyecto de Innovación en Experiencia de Cliente en las organizaciones, fue para Aena, valorando el jurado la implementación en los aeropuertos de la biometría como tecnología que mejora el onboarding de los pasajeros. El Premio a la Mejor Iniciativa de Empleados, donde se valoró el mejor plan de implantación de la cultura de Experiencia de Cliente a lo largo de toda la organización, fue para Securitas Direct. Recogieron el galardón Francesco Nenna y Alberto Campo, Director de Customer Experience y Manager de Customer Experience, que les entregó José Antonio Carazo, Director de Capital Humano.

En la categoría de Directivo del Año en Experiencia de Cliente resultó ganador Óscar Herencia, vicepresidente del Sur de Europa y Director General de MetLife para España y Portugal, por su proyección y dilatada experiencia, que ha sabido llevar a su compañía a los estándares más altos de Experiencia de Cliente y por tener muy presente la visión y la capacidad de liderazgo de los profesionales que han sabido inspirar y alinear a la organización alrededor de la CX como factor diferencial. La gala de entrega de premios finalizó con la entrega de un premio especial, que se concedía por primera vez en esta edición: el Premio Consejero de Honor. El galardonado fue Jesús Alcoba, Director de La Salle-IGS, por su implicación y participación desinteresada en distintos proyectos desarrollados por la Asociación DEC desde sus inicios y por su constante divulgación de esta disciplina.

¿te has planteado externalizar el proceso de selección de tu compañía?

+ info



randstad rpo.



¿Buscas un software de Recursos Humanos, sencillo pero completo?

www.cezone.com/es +34 918 260 265



Lo + leído de Capital Humano

- Los coaches españoles celebran su congreso escuchando al mercado y proponiendo soluciones
- Empresa y coaching ejecutivo reflexionarán juntos para sentar las bases del coaching 2.0
- La selección e incorporación de personal se vuelve bilateral
- «El futuro del trabajo debe garantizar que nadie se quede tirado en la cuneta»