

# El presidente de la Cámara de Madrid preside el jurado de los Premios DEC 2020



15  
julio



12 expertos en Experiencia de Cliente, entre los que se encuentra el presidente de la Cámara de Comercio de Madrid, Ángel Asensio, valoraron las candidaturas de los galardones que entrega la Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente. Este 2020 el ganador al Directivo del Año en CX fue para Kike Sarasola, de Room Mate Group. Por su parte, Netflix se llevó el premio especial que reconoce a la Mejor Marca en CX; Alfonso Gil, de Directivos & Empresas, el de mejor labor periodística; y Bankia, HomeServe, Iberdrola y Repsol, el de las mejores iniciativas en Experiencia de Cliente.

Si por algo se recordarán los [VII Premios DEC](#), es por su celebración recién salidos de una situación de alarma sanitaria, por todos conocida. Con todas las medidas necesarias, se celebró la gala de dichos Premios, que bajo la temática de los Juegos Olímpicos, ha querido asociar la Experiencia de Cliente a los valores deportivos, imprescindibles para que las empresas participen con éxito en la 'carrera de fondo' que tienen que afrontar.

Los 12 expertos en Experiencia de Cliente, presididos por Ángel Asensio, presidente de la Cámara de Comercio, Industria y Servicios de Madrid y presidente de Moda España, han valorado las candidaturas teniendo en cuenta su valor estratégico, su originalidad, innovación y diferenciación, así como por su impacto en resultados.

La gala, que se celebró en la terraza del hotel NH Collection Suecia, en el centro de Madrid, comenzó con la intervención del presidente de DEC, Jorge Martínez-Arroyo. Se inició la entrega de premios conociendo al galardonado en la categoría Mejor Estrategia en Experiencia de Cliente, en la que se ha valorado la mejor iniciativa en la que una buena Experiencia de Cliente es motor de crecimiento del negocio. En esta edición, recayó en Bankia y recogió el premio su Director de Desarrollo Comercial de Clientes Particulares, Carlos Monserrate.

Posteriormente, la atención se dirigió hacia el premio al Mejor Customer Journey. Una categoría donde se analizan la mejora del viaje del cliente con la compañía, haciendo hincapié en las metodologías o herramientas para la captación de la voz del cliente y el diseño. Este galardón fue para Iberdrola y lo recogió Raquel González, Responsable de Experiencia de Cliente.

El premio a la Mejor Iniciativa de Empleados, que valora el mejor plan de implantación de la cultura de Experiencia de Cliente en toda la organización, ha sido para HomeServe. Recogió el galardón María López, Gerente de Experiencia de Cliente.

El reconocimiento al Mejor Proyecto de Innovación fue para Repsol, por su proyecto de un nuevo modelo energético donde han combinado la sostenibilidad y colaboración entre comunidades con la digitalización. El premio fue recogido por Julieta Maresca, Gerente de Generación Distribuida de Repsol.

El galardonado en la categoría especial de Mejor Labor Periodística sobre CX, fue Alfonso Gil, Director de Directivos y Empresas, por su divulgación de noticias y artículos de opinión sobre Experiencia de Cliente y su repercusión en sus lectores.

El premio especial que reconoce a la Mejor Marca en CX recayó en Netflix. El jurado reconoció que esta Marca es un referente en CX por adaptar su formato a la demanda de los clientes, mediante la disponibilidad y la flexibilidad en su oferta, siempre de forma personalizada a partir del análisis de la propia selección y visualización de contenido de los clientes.

Y el premio, sin duda más esperado de la gala, fue la categoría de Directivo del Año en Experiencia de Cliente en el que el jurado valoró la visión y la capacidad de liderazgo, el inspirar y alinear a la organización alrededor de la CX como factor diferencial. Este ha sido el caso de Kike Sarasola, Presidente de Room Mate Group, un modelo a seguir en promover la CX como valor diferencial de sus hoteles que, además, ha sido un ejemplo de solidaridad con la ciudad de Madrid, ofreciendo hoteles de forma desinteresada para albergar sanitarios en la época más dura de la pandemia. Asimismo, se ha valorado su capacidad visionaria, siempre adelantándose a sus clientes y sorprendiéndoles. Sarasola estuvo de forma virtual mediante la emisión de un vídeo, y recogió el galardón, Elena Marrero O'Shanahan, Directora General de Room Mate Hotels.