



La Gala de los Premios Excelencia Relación con Clientes celebra un año más la innovación, el talento y la Excelencia del sector.

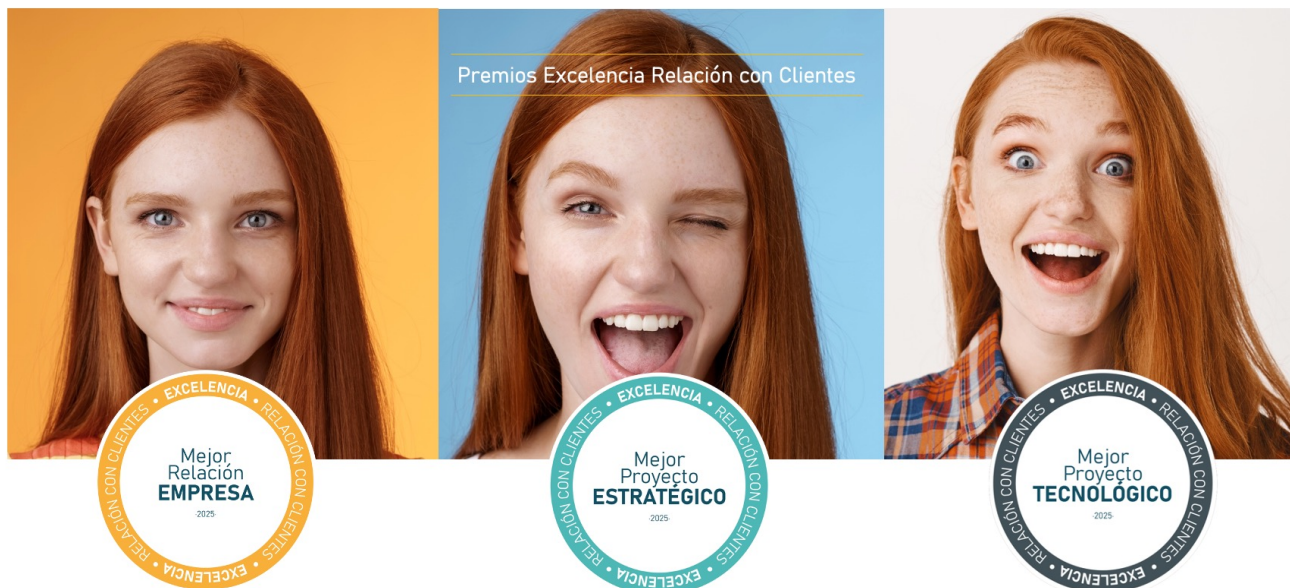
Madrid, jueves 6 de noviembre de 2025. – Ayer se celebró en Kinépolis Madrid la Gala de entrega de los **Premios Excelencia Relación con Clientes 2025**, organizados por la **AEERC (Asociación Española de Expertos en Relación con Clientes)**, **iFAES** e **Izo**.

Una edición que volvió a reunir a cerca de **600 profesionales** del sector, consolidando este encuentro como la cita anual de referencia para las compañías y proveedores (de outsourcing y tecnología) que apuestan por la Excelencia en sus servicios de relación con clientes.

Conducida por **Zapata** como maestro de ceremonias, la gala combinó humor, emoción y reconocimiento, en una noche dedicada a poner en valor la innovación, la mejora continua y el compromiso con el cliente como ejes de transformación empresarial.

Una gala inspiradora y comprometida con la Excelencia

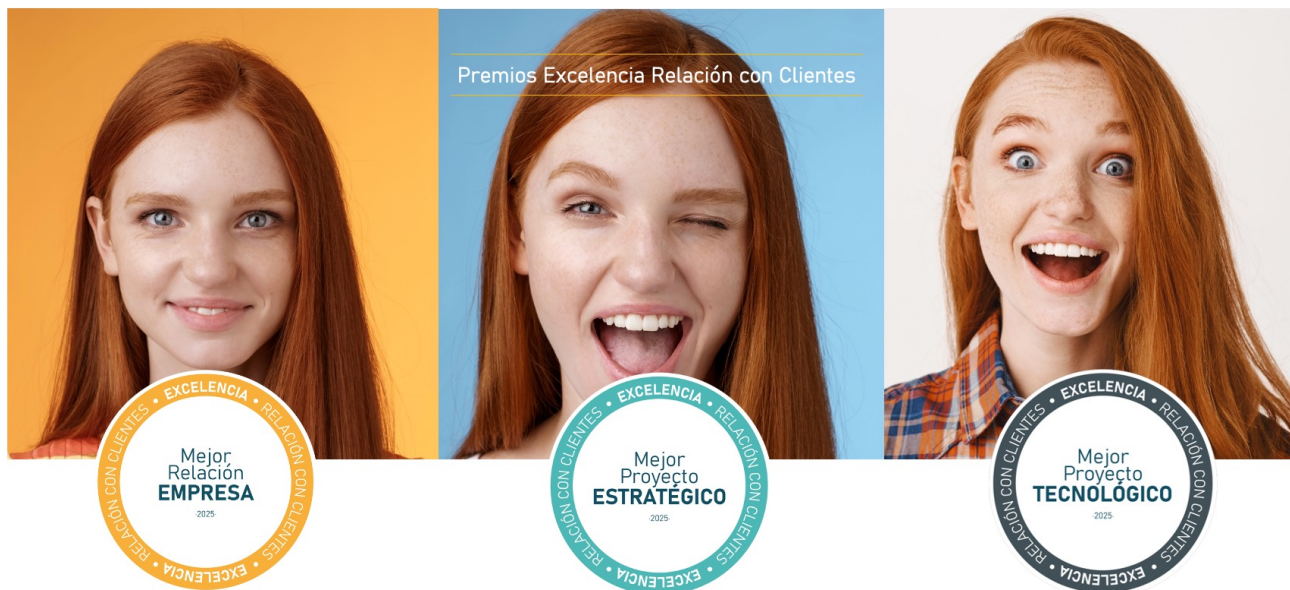
Tras la apertura del evento por parte de Zapata, **José Francisco Rodríguez**, presidente de la AEERC, ofreció un discurso de bienvenida en el que subrayó el papel de los Premios como motor de impulso para todo el sector:



“Tenemos que superar con agilidad la fase de los tópicos sobre la tecnología y la IA, toca remangarse y acelerar la transformación de nuestro sector de atención al cliente, a pesar de las dificultades, con una nueva etapa de apostar por el talento, la inversión efectiva y quizás lo más importante una estrategia flexible” y el Presidente continúa “estoy convencido del futuro de nuestra industria, y seguiremos acompañando con estos Premios Excelencia los éxitos de las empresas muchos años más”.

A continuación, **María Luisa Merino**, gerente de la AEERC, destacó la importancia del rigor y la objetividad de los Premios, avalados por el trabajo técnico de **Izo**, consultora especializada en **Experience Management (XM)** encargada de las auditorías que determinan los resultados en cada categoría: *“Es un placer para mí estar un año más con vosotros y tener la oportunidad de contextualizar esta edición de los Premios a la Excelencia en la Relación con Clientes. Unos Premios que reconocen el esfuerzo de las empresas que prestan un servicio excelente a sus clientes. Galardones que, como sabéis, están organizados por la AEERC, bajo la sólida metodología de IZO (encargados de realizar el estudio técnico) y con la también colaboración de IFAES, organizadores de la Expo Relación Clientes y editores de la Revista Relación Cliente. Una edición de los premios en la estamos especialmente agradecidos por el apoyo recibido por parte del mercado. Mantenemos el ritmo de crecimiento en número de marcas que apuestan por el reconocimiento de los Premios a la Excelencia en la Relación con Clientes, especialmente, en marcas finales, y a pesar de la concentración de operaciones en el sector BPO. Y, sobre todo, seguimos notando una gran mejoría en la calidad e innovación de las operaciones presentadas, reflejo claro de lo que está pasando en nuestra industria.”*

Además, María Luisa, compartió con los asistentes los principales hitos, conclusiones y descubrimientos extraídos de las auditorías realizadas, así como el resumen en cifras de lo que implica la metodología que sustenta la objetividad, imparcialidad y relevancia de estos galardones: *Nuestro propósito siempre ha sido dotar al mercado de un reconocimiento objetivo y serio, que permita premiar, dar a conocer y mejorar. Todo esto es posible gracias al prestigio de los premios; a*



•su objetividad e imparcialidad. -> Porque somos muy exigentes con la tipología de categorías, el número de galardones que entregamos y la forma de evaluar que nos permite ser estrictos, y tener más controles y más restricciones. Para ello, hemos realizado 54 auditorías con un total de 750 horas en 7 ciudades diferentes realizadas la mayoría en formato presencial. Se han validado 830 puntos de control validados en cada auditoría y evaluado 8000 puestos de operación entre Proveedores y Empresas Cliente. Se han enviado encuestas a 500 expertos en Atención al Cliente de las principales empresas del país con cerca del 50% de tasa de respuesta y más de 30 casos de éxito han alcanzado la final”.

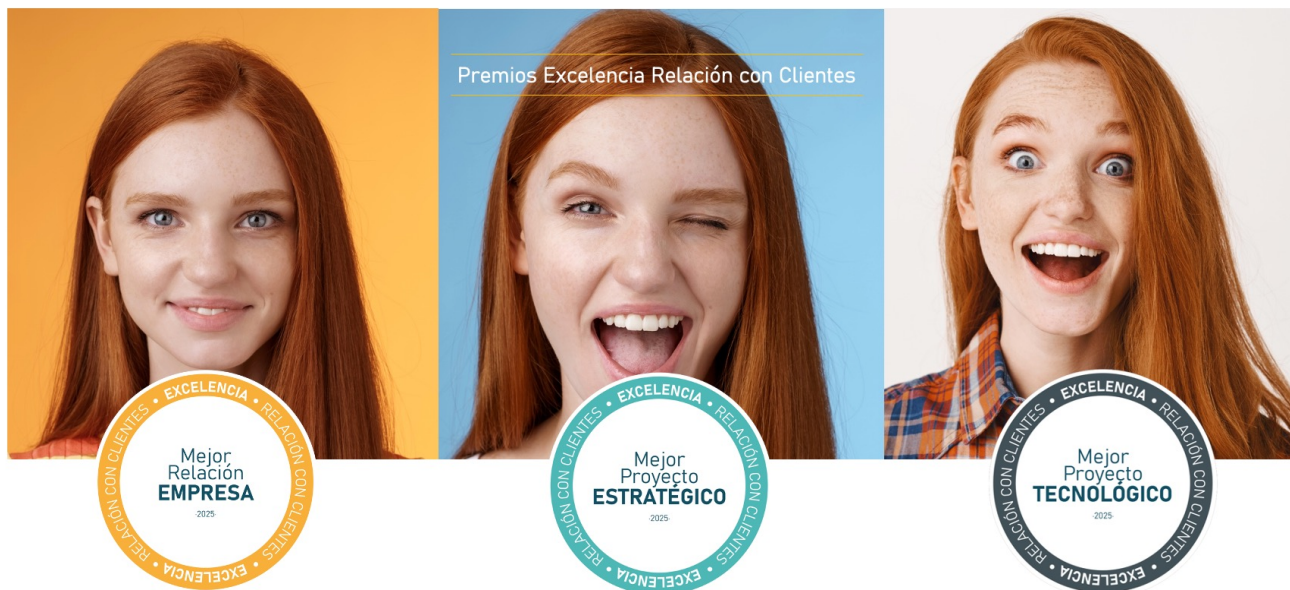
Los ganadores de los Premios Excelencia Relación con Clientes 2025

La gala se estructuró en cinco bloques de entrega de galardones que reconocen las mejores prácticas del año en materia de atención, innovación y estrategia.

Premios a Mejor Proveedor

Reconocen a las compañías de *outsourcing* (BPO) que han demostrado un nivel de excelencia superior en sus operaciones y resultados. Entregaron los galardones **María Luisa Merino**, gerente de la AEERC, y **Laurent Etcheverry**, director general de iFAES.

- **Mejor Proveedor en Relación Telefónica:** *TRANSCOM* con su cliente **BANKINTER**.
- **Mejor Proveedor en Relación Comercial Televenta:** *INTELCIA* con su cliente **NATURGY**.
- **Mejor Proveedor en Relación Comercial Inbound:** *TRANSCOM* con su cliente **MÁSORANGE**.
- **Mejor Proveedor en Relación Digital:** *CONCENTRIX* con su cliente **TOUS**.

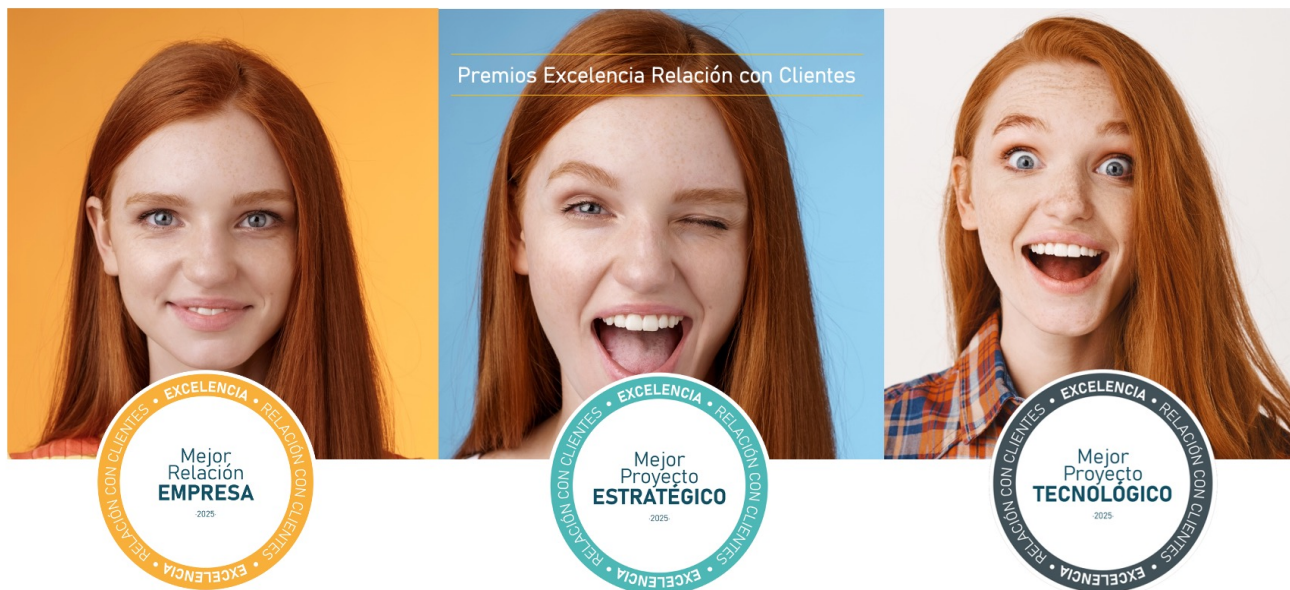


- **Mejor Proveedor en Asistencia Técnica:** *TP* con su cliente *MÁSORANGE*.
- **Mejor Proveedor en Gestión de Reclamaciones:** *FOUNDEVER* con su cliente *IBERIA*.

Premios a Mejor Empresa

Destinados a las compañías que destacan por la calidad de su servicio y la satisfacción de los usuarios. Participaron en la entrega **Beatriz Pedregal**, Emotional Sales Director de Izo, y **Mario Moraga**, director comercial de iFAES.

- **Mejor Empresa en Relación Telefónica B2C (que atiende que atiende más de 3 millones de interacciones al año):** *REPSOL*.
- **Mejor Empresa en Relación Telefónica B2C (que atiende que atiende menos de 3 millones de interacciones al año):** *UNICAJA*.
- **Mejor Empresa en Relación Telefónica B2B (que atiende que atiende más de 200 mil interacciones al año):** *SANTANDER*.
- **Mejor Empresa en Relación Telefónica B2B (que atiende que atiende menos de 200 mil interacciones al año):** *DABA/NESPRESSO*.
- **Mejor Empresa en Relación Digital:** *HOLAFLY*.
- **Mejor Empresa en Relación Presencial:** *ENDESA*.
- **Mejor Empresa en Relación Comercial Inbound:** *SANTANDER*.
- **Mejor Empresa en Relación Comercial Outbound o Televenta:** *ENDESA*.
- **Mejor Empresa en Relación eCommerce:** *ALSA*.



Premios a Mejor Tecnología

Dedicados a las soluciones tecnológicas que impulsan la eficiencia y la innovación en los Centros de Relación con Clientes. Entregaron los galardones **María Luisa Merino** y **Laurent Etcheverry**.

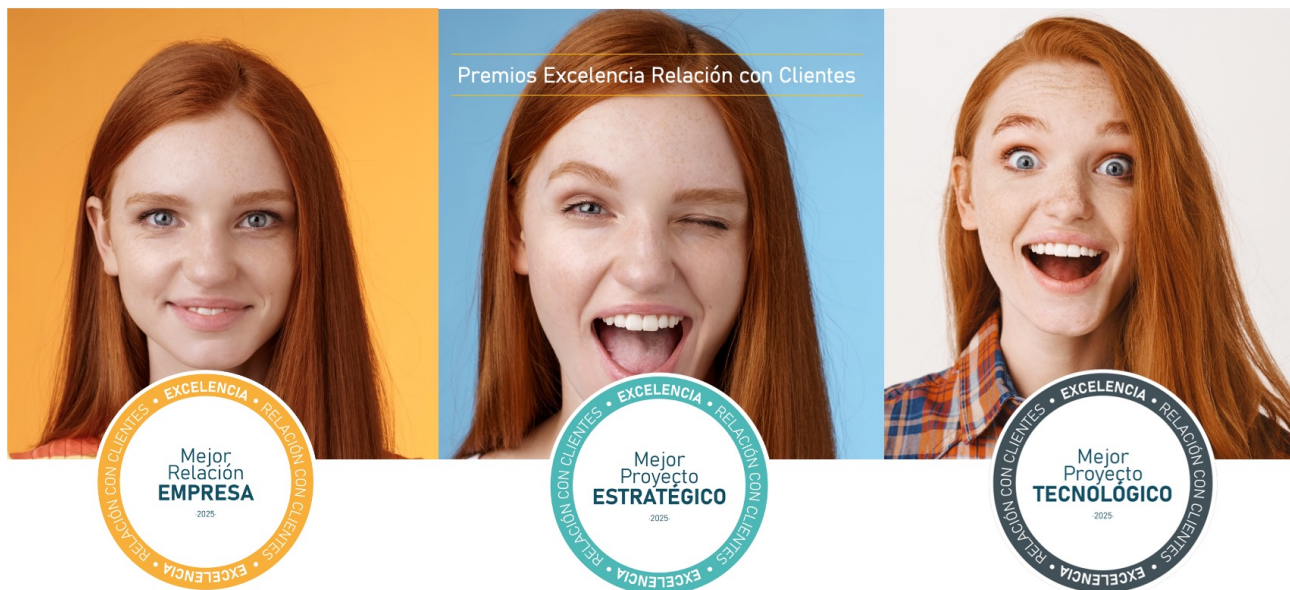
- **Mejor Solución Tecnológica de Inteligencia Artificial:** *ODIGO*.
- **Mejor Solución Tecnológica de Automatización:** *UNICAJA*.
- **Mejor Solución Tecnológica de Gestión de Datos y Business Analytics:** *ENDESA*.
- **Mejor Solución Tecnológica de Engagement:** *DOOBOT.ai para su cliente BOSTON MEDICAL*.
- **Mejor Solución Tecnológica de Omnicanalidad:** *EROSKI con la colaboración de Microsoft*.
- **Mejor Solución Tecnológica de Gestión del Dato eCommerce y Ventas:** *EMERGIA*.
- **Mención Especial en Innovación Tecnológica:** *GENESYS*.

Premios a Mejor Proyecto Estratégico

Reconocen los proyectos más destacados del año por su contribución a la transformación del modelo de relación con clientes, empleados y la sociedad.

Entregaron los premios **José Serrano**, CEO de Izo España, y **José Francisco Rodríguez**, presidente de la AEERC.

- **Mejor Proyecto Estratégico de Innovación NO Tecnológica:** *ENDESA*.
- **Mejor Proyecto Estratégico de Voz del Cliente:** *LEROY MERLIN*.
- **Mejor Proyecto Estratégico de Gestión Comercial:** *IBERCAJA*.
- **Mejor Proyecto Estratégico de Experiencia de Cliente:** *MOVISTAR PROSEGUR*.
- **Mejor Proyecto Estratégico de Experiencia de Empleado:** *INTELCIA*.
- **Mejor Proyecto Estratégico de de Innovación Social:** *ALSA*.



Grandes Premios a la Excelencia

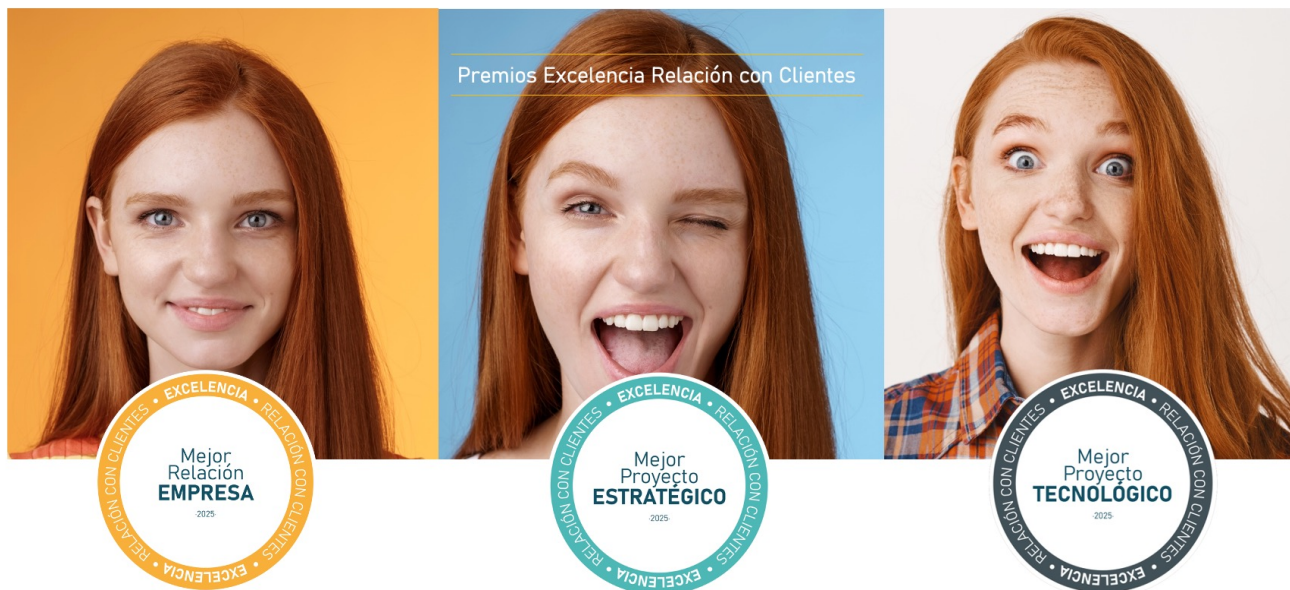
El momento más esperado de la noche reconoció a los mejores y más recomendados del año por la Relación con sus Clientes.

- **Proveedor Más Recomendado del Año: INTEL CIA.**
- **Mejor Proveedor del Año: TRANSCOM.**
- **Empresa Más Recomendada del Año (+3 millones de interacciones): MUTUA MADRILEÑA.**
- **Empresa Más Recomendada del Año (-3 millones de interacciones): OCTOPUS ENERGY.**
- **Mejor Empresa del Año: SANTANDER.**

Un cierre festivo para una noche de celebración

El acto concluyó con la intervención de **José Serrano**, CEO de IZO España, quien subrayó el papel de la innovación, la cooperación y el talento en la evolución de la industria de la relación con clientes: *"Esta nueva edición de los Premios Excelencia Relación con Clientes, ha puesto de manifiesto que el futuro de la relación con clientes es híbrido, inteligente y profundamente humano. La inteligencia artificial, los datos y la automatización ya no son solo herramientas: son aliados que amplifican la empatía, potencian la personalización y abren un nuevo horizonte de posibilidades. Los Premios Excelencia Relación con Clientes siguen siendo el faro que ilumina ese futuro: un punto de encuentro entre innovación, propósito y personas, donde la excelencia deja de ser una meta para convertirse en cultura".*

La Gala 2025 volvió a demostrar que la Excelencia no es un destino, sino una forma de entender las relaciones. Cada premio entregado es el reflejo de miles de interacciones, de personas que escuchan, comprenden y construyen confianza día a día. Porque estos Premios nos recuerdan que detrás de cada logro hay equipos, compromiso y propósito.



En un momento en el que la tecnología acelera los cambios, los Premios Excelencia Relación con Clientes reivindican el valor de lo esencial: las personas que, con pasión, convierten cada conversación en una oportunidad para generar impacto y dejar huella.

La Excelencia continúa. Y el futuro de la Relación con Clientes se escribe, un año más, con talento, innovación y corazón. Cada empresa galardonada representa el esfuerzo compartido de una industria que, más allá de la competencia, construye juntos el presente y el futuro de la Experiencia y la Excelencia en España.

En los Premios Excelencia Relación con clientes celebramos a los mejores, pero también a todos los que creen que ofrecer un mejor servicio es una forma de avanzar. Porque la Excelencia no se mide solo en resultados, sino en impacto. En la capacidad de transformar cada contacto en una experiencia que inspira, conecta y emociona.

Tras el cierre oficial, los asistentes disfrutaron de un **cóctel de networking** en un ambiente distendido, con música, risas y ambiente festivo, que puso el toque final a una noche memorable dedicada a la Excelencia.

* Para más información sobre los Premios Excelencia Relación con Clientes, sobre cómo participar o sobre la Gala de entrega, contacta con nosotros en el mail: **excelencia@premiosrelacionclientes.com** o consulta condiciones en la web: **www.premiosrelacionclientes.com**.